

Н. В. Гришина

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

2-е издание

ПИТЕР

МАСТЕРА ПСИХОЛОГИИ

Н. В. Гришина

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

2-е издание, переработанное и дополненное



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2008

ББК 88.53
УДК 316.48

Г85

Гришина Н. В.

Г85 Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

ISBN 978-5-91180-895-2

Во втором издании книги (предыдущее выпущено в 2000 г.) полно и систематично изложены психологические проблемы конфликтов. Виды конфликтов, психологические подходы к их пониманию, анализ взаимодействия людей в конфликтных ситуациях, особенности переживания человеком конфликтов, закономерности реакций людей на трудные ситуации в общении, переговорные модели разрешения конфликтов, психологическая помощь людям при возникновении конфликтов — это и многое другое представлено на страницах этой не имеющей аналогов книги. Она может оказать необходимую помощь в практической работе психологам, педагогам, социальным работникам, менеджерам, социологам.

ББК 88.53
УДК 316.48

ISBN 978-5-91180-895-2

Оглавление

Предисловие **10**

Предисловие ко второму изданию **12**

Введение. Что такое конфликт **15**

Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой 15
Классификации видов конфликтных явлений 19
Научные определения конфликтов 20
Признаки конфликтов 22
Резюме 25

ЧАСТЬ I. Основы изучения конфликтов

Глава 1. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов **29**

Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм 30
Функциональная («равновесная») модель 33
«Конфликтная модель» 34
К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта 36
Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии 39
Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов . . . 41
Победа теоретиков конфликта 43
Становление конфликтологии 45
Изучение конфликтов в отечественной науке 46
Как сегодня понимаются конфликты 51
Резюме 53

Глава 2. Психологическая традиция изучения конфликтов **55**

Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация . . . 56
З. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека 57
К. Хорни: «Наши внутренние конфликты» 59
Интерпретация интерперсональных проблем 60
Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты 62
Признание и критика 63
Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию 65
Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию 65
Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию 66

М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов 69
Общая оценка 70
Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен 71
Курт Левин 71
Теории баланса 73
Конфликт как когнитивная схема 75
Субъективная оценка ситуации как условие конфликта 76
Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели 77
Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное 80
Доминирование практической ориентации 80
Изменение отношения к конфликтам 81
Позитивные функции конфликтов 82
Определение понятия конфликта 86
Резюме 91

Глава 3. Отдельные виды конфликтов 93

Личностные конфликты 95
А. Р. Лурия: «Природа человеческих конфликтов» 95
В. С. Мерлин: описание психологических конфликтов 97
Мотивационные конфликты 98
Когнитивные конфликты 102
Ролевые конфликты 103
Внутриличностные противоречия и конфликты 105
Межличностные конфликты 107
Психоаналитическая интерпретация 108
Позиция К. Левина: удовлетворение потребностей 109
М. Дойч: зависимость от контекста 110
Конфликты в различных сферах взаимодействия 112
Попытки систематизации 118
Межгрупповые конфликты 120
Мотивационные подходы 120
Ситуационный подход 122
Когнитивные подходы 128
Примеры исследований: соединение подходов 129
Внутригрупповые конфликты 133
Л. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов 134
К. Левин: «пространство свободного движения» 136
М. Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы 137
Отечественные исследования: развитие групп 138

Общность конфликтов разных видов 141
Резюме 145

Глава 4. Методы изучения конфликта 148
Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта 149
Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях 157
Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта 159
Опросные методы 161
Резюме 172

ЧАСТЬ II. Феноменология конфликтов

Глава 5. Как описываются конфликты 175
Категории проблемного поля описания конфликтов 175
Содержание понятия конфликта в обыденном сознании 177
Структурные характеристики конфликта 182
Стороны (участники) конфликта 183
Условия конфликта 183
Предмет конфликта 185
Действия участников конфликта 185
Исход конфликта 185
Динамические характеристики конфликтов 186
Резюме 187

Глава 6. Возникновение конфликтов: оценка ситуации 188
Критические жизненные ситуации 188
Объективно-субъективная природа конфликтов 190
Восприятие ситуации 193
Определение ситуации 195
Определение ситуации как конфликтной 200
Факторы определения ситуации как конфликтной 204
«Объективные» факторы определения ситуации 205
Групповые факторы определения ситуации 207
Индивидуальные факторы определения ситуации 214
Синтез ситуационного и личностного подходов 217
Резюме 218

Глава 7. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования 221
Реакция человека на возникающие проблемы 223
Уход от конфликта 226
«Подавление» («борьба») 234

Диалог . . . 237
Резюме . . . 240

Глава 8. Конфликтное взаимодействие . . . 242
Мотивы и цели участников взаимодействия . . . 243
Стратегии и тактики взаимодействия . . . 251
Процесс и виды воздействия . . . 252
Техники «борьбы» . . . 257
Приемы конструктивного взаимодействия . . . 261
Нерешенные вопросы . . . 264
Регуляторы конфликтного взаимодействия . . . 265
Ситуационный контекст взаимодействия . . . 265
Психологические ориентации участников конфликта . . . 269
Социально-перцептивные регуляторы . . . 273
В возникновении конфликта всегда виноват другой? . . . 278
Нормативные регуляторы . . . 282
Нормативное обоснование своей позиции и поведения . . . 284
Критерий справедливости/несправедливости . . . 287
Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях . . . 292
Культурные нормы взаимодействия в конфликте . . . 301
Этические нормы взаимодействия в конфликте . . . 304
Модели развития межличностной конфликтной ситуации . . . 310
Резюме . . . 319

ЧАСТЬ III. Разрешение конфликтов

Глава 9. Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция . . . 325
Становление практики управления конфликтами . . . 326
Переход от изучения конфликтов к их разрешению . . . 326
Начало практической работы с конфликтами . . . 327
Современная позиция . . . 331
Основные понятия управления конфликтами . . . 333
«Профилактика» конфликтности . . . 333
Основные термины и понятия . . . 335
Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости» . . . 338
Работа с конфликтами . . . 346
Способы урегулирования конфликтов . . . 346
«Силовые» методы разрешения конфликтов . . . 348
Переговоры . . . 350
Участие третьей стороны в разрешении конфликтов . . . 357
Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны . . . 357
Арбитраж . . . 359
Медиаторство . . . 363

Психология людей против усилий конфликтологии 372
Резюме 374

Глава 10. Работа с конфликтами: психологическая традиция 376
Психотерапия: диалог человека с самим собой 377
Психоаналитическая работа с конфликтом 377
Поведенческая психотерапия 381
Работа с конфликтами в гуманистической психологии 386
Психологическое консультирование 403
Групповая психотерапевтическая работа 408
Взаимодействие психолога и клиента 416
Проблема метода: от оппозиции к интеграции,
от запретов к свободе 420
Резюме 425

Глава 11. Посредничество психолога в разрешении конфликта 428
Работа терапевта с реальными ситуациями
межличностных отношений 429
Принципы психологического посредничества 434
Барьеры коммуникации в конфликте и возможность
взаимопонимания 438
Процесс психологического посредничества 442
Контакт посредника с клиентом 443
Анализ конфликта 446
Раздельная работа с участниками конфликта 454
Процесс совместного обсуждения и урегулирования
проблемы 462
Резюме 477

ЧАСТЬ IV. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения

Глава 12. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению 481
Практика разрешения конфликтов: дети — взрослые 481
Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах
в детском возрасте 486
Обучающие программы для школьников 490
Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие 492
Школьное посредничество 496
Навыки посредничества для профессионалов 503
Резюме 516

Заключение 517

Список литературы 519

Предисловие

Сегодня никому не надо доказывать, что проблематика, связанная с изучением конфликтов, имеет право на существование. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники — словом, все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей.

К сожалению, этот все возрастающий интерес в немалой степени связан и с ростом напряженности в разных сферах социального взаимодействия, с острой потребностью и различных общественных структур, и отдельных людей в практической помощи в разрешении конфликтов.

Мы оказались неподготовленными к этой сложной ситуации. Ориентация на «бесконфликтное» развитие общества делала проблематику конфликтов неперспективной. Это привело не только к ее фактическому исключению из области научного исследования, но и к тому, что в обществе не сформировались механизмы работы с конфликтами. Не хватает подготовленных специалистов, а некомпетентные усилия по преодолению конфликтности лишь усугубляют ситуацию. Попытки копирования опыта зарубежных конфликтологов, особенно в области социальных проблем, естественно, не рассчитанного на универсальное приложение в любых социокультурных условиях, оказываются мало успешными.

В какой-то мере это противоречие — осознание необходимости научного осмысления и практической работы с конфликтами и неготовность к ней — касается и психологов. В то же время проблема конфликтов является фундаментальной для психологической науки. Во многих теоретических подходах психологические конфликты, их характер и содержание становятся основой объяснительных моделей личности. Противоречия, конфликты, кризисы, переживаемые человеком, являются источником развития личности, определяют ее конструктивный или деструктивный жизненный сценарий.

Не меньшую роль они играют и в социальной жизни человека, как в его интерперсональных отношениях, так и в межгрупповом взаимодействии. Таким образом, проблема конфликта проходит через разные области психологического знания.

Нет необходимости говорить о том практическом интересе, который связан с работой с конфликтами. Вся практическая психология с ее разнообразными современными формами работы так или иначе связана с проблемами психологических трудностей человека, в том числе переживаемых и в виде конфликтов.

Несмотря на очевидное значение проблемы конфликтов для психологии, мы не имеем сегодня сколь-нибудь полных изданий, ей посвященных. В какой-то мере это стало следствием уже отмечавшегося недостаточного внимания науки к «негативной» проблематике. Однако, пожалуй, именно фундаментальность проблемы конфликта более всего затрудняет попытки ее освещения. В психологии немало работ, прямо или косвенно посвященных проблеме конфликта; в последние годы они появляются и в отечественной науке. Однако явления конфликта оказались «поделенными» между различными областями психологии — в первую очередь общей психологии, психологии личности, социальной психологии. Необходимость целостного описания конфликта требовала иного, проблемно-ориентированного подхода.

Решение этой задачи представляется не только сложным, но и обреченным на критику неизбежных пробелов и упущений. Занимаясь этой проблемой более двадцати лет, я осознаю это, возможно, лучше других, так же как и отдаю себе отчет в той ответственности, которая сопряжена с подобным изданием. Мною двигало прежде всего убеждение в целесообразности предварительной систематизации имеющихся в этой области представлений, которая необходима для дальнейшего их уточнения, развития идей и практической работы с конфликтами. Именно эту задачу — введение в научный обиход систематизированного материала по психологии конфликта — я и ставила перед собой. Это в какой-то мере и определило жанр книги, в которой мне хотелось отразить наиболее существенные теоретические представления многих замечательных психологов XX века, опыт их работы и достигнутые результаты, хотя из-за объема материала в большинстве случаев это пришлось делать очень кратко.

Данная работа написана прежде всего для психологов, а также всех, кто отдает себе отчет в той огромной роли, которую в конфликтах любого вида играют психологические факторы.

Огромную роль в моей работе сыграла предоставленная мне факультетом психологии Санкт-Петербургского государственного университета возможность чтения цикла лекций по психологии конфликтов, где впервые в стране эта проблематика была введена в учебные программы подготовки психологов. За эти годы менялось само время, менялись и наши представления о конфликтах, но неизменным оставался огромный интерес студентов и доброжелательное отношение коллег. В сущности, именно им, а также многим из тех, кто делился со мной своими личными историями, своими жизненными драмами и победами, помогая лучше понимать сложный и трудноуловимый мир человеческих конфликтов, я обязана тем, что решилась на написание этой книги.

Предисловие ко второму изданию

Подготовка данной книги к новому изданию вызвала у меня смешанные чувства. Внимательно прочитывая страницу за страницей, я имела возможность убедиться в том, что за небольшим исключением весь представленный в тексте материал не утратил своей значимости и даже актуальности, и сегодня я также готова подписаться под каждым высказанным тезисом теоретического или практического характера. Более того, прошедшие годы во многом подтвердили и еще более укрепили меня в моих представлениях. Как автор книги, первое издание которой было сопряжено с большой ответственностью, поскольку в отечественной психологической науке не было работ подобного рода, а потому и немалым волнением, я испытываю большое удовлетворение.

Однако приходится констатировать, что это фактически означает отсутствие значительных изменений в разработке проблематики конфликта — как в теоретическом, так и в практическом аспектах. За прошедшие годы в отечественной психологии не появилось фундаментальных исследований, которые позволяли бы говорить хотя бы о перспективе «прорыва» в области изучения конфликтов. Начиная с 1980-х годов в течение 20 лет в наших ведущих психологических журналах появлялось ежегодно в среднем по одной статье, связанной с данной проблематикой. Если ориентироваться на те же издания, то фактически ничего не изменилось и сейчас: в период с 2001 по 2006 год было опубликовано пять статей. И хотя, безусловно, увеличилось число специалистов, разрабатывающих проблематику конфликтов — прежде всего в практическом плане, приходится признать: первоначальный энтузиазм, связанный с исследованием конфликтов и работой с ними, пожалуй, несколько уменьшился.

Состояние теоретической разработки проблемы конфликтов отражает общее состояние изучения фундаментальных проблем в нашей науке. Высказывания по поводу методологических сложностей и отсутствия серьезного развития теоретических подходов уже стали привычными для отечественной психологии.

Что касается практики работы с конфликтами, и прежде всего относительно новой и актуальной для отечественной психологии работы с конфликтами человеческих отношений — от межличностных до межгрупповых, то ее состояние отражает отсутствие ясных представлений о разнообразии форм практической работы с конфликтами и их релевантности разным формам на-

рушения отношений, о позитивных и негативных следствиях конфликтов, их последействии и других важных для практической работы с конфликтами аспектах конфликтной проблематики.

Не вполне, на мой взгляд, оправдались и надежды, связанные с новой для нас и поначалу динамично развивавшейся отечественной конфликтологией. Активно осваивая зарубежный, в основном американский, опыт, она не сумела создать собственное понимание проблематики конфликтов и работы с ними, отражающее и учитывающее особенности отечественной ситуации, ее социальных, культурных, ментальных сторон. Вызывает сожаление, что в целом осознаваемый специалистами междисциплинарный характер изучаемой проблематики не привел, однако, к возникновению необходимых объединений специалистов — прежде всего социологов, философов, психологов, согласованные усилия которых позволили бы наметить столь необходимые для отечественной практики перспективы собственного видения ситуации, проблемы и практики работы.

Разочарование, вызванное недостаточной эффективностью усилий специалистов, приводит к тому, что в столь очевидно перспективной области, как психология конфликта, нет существенного теоретического развития, а подготовка в практической области в основном сводится к тренинговым процедурам.

Впрочем, спрос на книги, посвященные психологии конфликта, заставляет надеяться на то, что отечественная конфликтология переживает всего лишь болезнь роста и любое нетерпение здесь неоправданно.

С надеждой и даже уверенностью в этом издательство «Питер» предпринимает новое издание моей «Психологии конфликта». Что изменилось в этом издании по сравнению с предыдущим?

За прошедшие годы появился ряд работ в области социологии конфликта и конфликтологии, среди которых стоит специально упомянуть «Словарь конфликтолога», выпущенный такими авторитетными специалистами, как А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов. Однако в своей книге мы не стали пересматривать и дополнять разделы, посвященные философской и социологической традиции в исследовании конфликтов, учитывая, что наши интересы лежат в области психологии.

Вместе с тем следует отметить, что мы включили в книгу новые небольшие фрагменты, посвященные книгам С. Мадди и А. Р. Лурия, чтобы привлечь внимание читателей к этим работам как наиболее значительным изданиям прошлых лет в сфере интересующей нас проблематики. И в то же время мы исключили небольшой фрагмент, касающийся организационных конфликтов: область организационной психологии относится к одной из наиболее динамично развивающихся, а это требует ее более основательного и, возможно, отдельного освещения.

Для второго издания также были уточнены некоторые формулировки. Среди прочего стоит подчеркнуть, что список литературы дополнен новыми изданиями; при этом мы не стали сокращать его за счет прежних наименова-

ний, чтобы сохранить статус сравнительно полной библиографии в области психологии конфликта.

Судьба моей книги оказалась счастливой: она была востребованной, получила немало хороших отзывов, в том числе и официальных, из которых наибольшее чувство гордости у меня вызывает диплом моего Санкт-Петербургского университета — награда, которая по традиции ежегодно вручается университетским ученым за лучшие научные работы. «Психология конфликта» рекомендована в качестве учебного пособия для студентов психологических факультетов российских вузов. Но, конечно, самое главное — то, что книга пользуется спросом у читателей.

Вполне вероятно, это не последнее издание. Многое из написанного сохраняет свою актуальность и, надеюсь, поможет молодым психологам — начинающим исследователям и практикам. Но если нам придется в дальнейшем многое изменить или переделать — это будет означать, что в области психологии конфликтов действительно произошли изменения. И я искренне желаю этого.

Н. Гришина,
доктор психологических наук,
профессор Санкт-Петербургского
государственного университета

ВВЕДЕНИЕ

Что такое конфликт

Во введении описывается содержание научного и обыденного понятия конфликта и определяются границы его проблемного поля.

- Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой
- Классификации видов конфликтных явлений
- Научные определения конфликтов
- Признаки конфликтов
- Резюме

Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой

Понятие конфликта принадлежит как науке, так и обыденному сознанию, наделяющему его своим специфическим смыслом. Каждый из нас интуитивно понимает, что такое конфликт, однако от этого определение его содержания не становится более легким.

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений — от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, дискуссии в парламенте, столкновение внутренних мотивов, борьбу собственных желаний и чувства долга и многое другое.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* — англ., *konflikt* — нем., *conflit* — франц.). Анализ определений конфликта, принятых в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает их сходство. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения.

1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.
2. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.

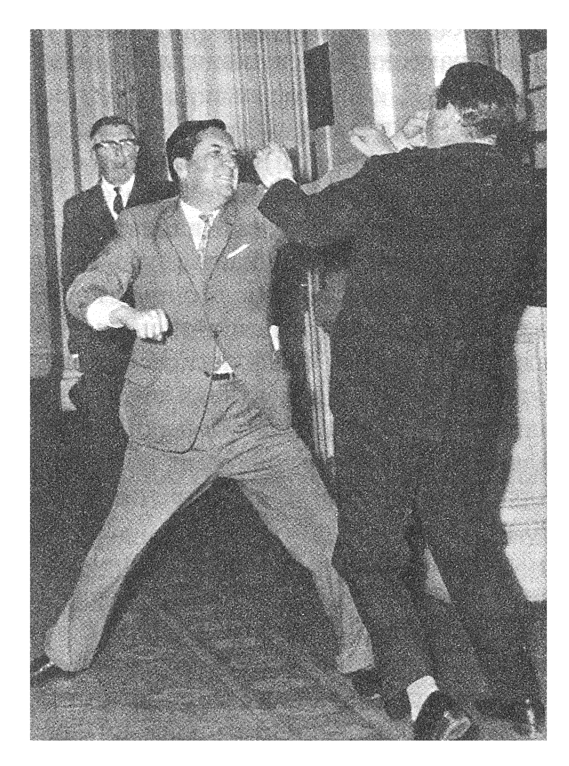
3. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.
4. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет (Grolier Multimedia Encyclopedia, 1998).

Из других изданий (Compton's Interactive Encyclopedia, 1996) к этому можно добавить еще одно значение: эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее в результате столкновения противоположных импульсов или неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

По мнению составителей «Grolier Multimedia Encyclopedia» (1988), общий синонимический ряд понятия «конфликт» включает *конфликт* (*conflict*), *спор, соперничество* (*contest*), *единоборство* (*combat*), *борьбу* (*fight*), *скандал* (*affray*). *Contest* относится как к *дружескому соревнованию*, так и к *враждебной борьбе за достижение цели*; *combat*, как правило, употребляется, когда речь идет о *вооруженном конфликте*; *fight* чаще всего обозначает *столкновение индивидуальных соперников*; *affray* предполагает *публичное столкновение* или *шумную ссору*. В свою очередь, Compton's Interactive Encyclopedia (1996) дает следующую расшифровку этого синонимического ряда: *конфликт* (*conflict*) относится к *острому разногласию, столкновению интересов или идей* и скорее подчеркивает процесс, чем результат; *борьба* (*fight*) — это наиболее общее слово для любого *спора* (*contest*), *борьбы* (*struggle*) или *ссоры* (*quarrel*), подчеркивающее физическое или рукопашное *единоборство*; *борьба* (*struggle*) предполагает значительные *усилия* или *жесткие проявления физического или любого другого характера* (например, «борьба за существование»); *спор, ссора* (*contention*) наиболее часто используется применительно к горячему вербальному спору или диспуту; *соперничество* (*contest*) относится к *борьбе* — как дружественной, так и враждебной — *за превосходство* в каком-либо деле. В качестве антонимов предлагаются понятия *согласия* (*accord*) и *гармонии* (*harmony*). В ряде других изданий в данном контексте упоминается также понятие *консенсус*.

Анализ приведенных синонимических рядов показывает, что практически неизменным компонентом значения понятия «конфликт» является столкновение оппозиционных начал, чаще всего — двух. Очевидно, что для описания границ проблемного поля конфликтных явлений этого предельно общего признака недостаточно.

Знакомство с научной литературой также не вносит ясности. Понятие конфликта обрело статус термина сравнительно поздно: так, в изданном в начале века известном трехтомном «Словаре философии и психологии» под редакцией Дж. Болдуина приводится только понятие «конфликт законов» (Dictionary of Philosophy and Psychology, 1901). В дальнейшем проблемное поле понятия интенсивно расширяется. Например, в «Социологическом словаре», вышедшем в ФРГ в период бурного развития конфликтологии, термином



«Дискуссия» в чилийском парламенте
(источник: Международная выставка «Интерпресс-фото 66». Л., 1966)

«конфликт» обозначались «парламентские дискуссии и гражданская война, мирные тарифные переговоры и забастовка, легкое внутреннее напряжение вследствие известного несогласия между данным лицом и его профессией, психическое заболевание» (Worterbuch der Soziologie, 1969). В качестве различных форм конфликта начинают рассматриваться столкновения отдельных личностей, внутрисемейные трения, конкурентная борьба монополий, гражданские войны, военные перевороты, все типы международных конфликтов, независимо от их характера (Доронина, 1981).

В психологии понятие конфликта также применяется достаточно широко, фактически адресуясь к весьма разнородным явлениям. Например, «конфликт используется для описания поведения групп, которые идут одна против другой, соперничества между индивидами и субъективной неопределенности внутри индивида» (Costello, Zalkind, 1963, p. 127). Анализ материалов первой отечественной психологической конференции по конфликтам показывает, что конфликтом называют межличностные трудности и внутриличностные переживания и кризисные явления, предмет психотерапевтической работы и столкновение алгоритмов решения учебных задач у ребенка и др. (Конфликт в конструктивной психологии, 1990.) Таким образом, одним и тем же понятием конфликта обозначается широкий спектр явлений.

Понятие конфликта сегодня не принадлежит какой-то одной определенной области науки или практики. В междисциплинарном обзоре работ по исследованию конфликтов А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым выделяются 11 областей научного знания, так или иначе изучающих конфликты (по степени убывания количества публикаций): психология, социология, политология, история, философия, искусствоведение, педагогика, правоведение, социобиология, математика и военные науки. Анализ исследований конфликта, выполненный на основе изучения публикаций, показал, что в различных областях используются следующие понятия: военный конфликт, художественный конфликт, международный конфликт, региональный конфликт, этнический конфликт, межнациональный конфликт, «сложные конфликты в различных системах», конфликты в коллективах школьников, педагогических коллективах, конфликты в спорте, педагогический конфликт, социальный, трудовой, криминальный конфликт, конфликт поколений, конфликт «личность — группа», моральный конфликт, нравственный конфликт и др. (Анцупов, Шипилов, 1996.)

Однако проблемы, возникающие с определением конфликта, и сегодня не решены. Конфликтологи часто ссылаются на неудачу американских социологов Р. Макка и Р. Снайдера, которые еще более двух десятилетий назад, в период особенно интенсивного развития исследований в области конфликтов, попытались навести порядок в использовании терминов и проанализировали ряд понятий, таких как антагонизм интересов, агрессивность, вражда, конкуренция, социальный раскол и др. Признав, что ни одно из них не является синонимом конфликта, авторы были вынуждены констатировать: «Очевидно, “конфликт” представляет собой большей частью резиноподобное понятие, которое можно растягивать и полученное использовать в своих целях» (Нечипоренко, 1982, с. 38–39). При этом разные дисциплины наделяют понятие конфликта своим содержанием: экономисты часто отождествляют конфликт с конкуренцией, психологи — с «трудностями», «напряженностями», социологи заменяют им понятия «дебатов», «оппозиции» и т. д. (Доронина, 1981.)

Сегодня многие — особенно западные — конфликтологи высказывают весьма скептическое отношение к возможности (и необходимости) создания единой универсальной теории конфликта, приложимой к разнородным конфликтным явлениям. Похоже, они уже не так озабочены отсутствием точных дефиниций и спокойно относятся к тому, что словом «конфликт» обозначают довольно широкий спектр явлений.

Вместе с тем анализ использования понятия конфликта и разнообразных контекстов его применения показывает, что наряду со словосочетаниями, обозначающими конкретные явления («вооруженный конфликт», «трудовой конфликт», «психологический», «внутренний», «политический» и т. д.), в словарях, энциклопедиях и других справочных изданиях часто встречаются такие образные выражения, как «конфликт возвышенного, аскетического и чувственного понимания любви», «конфликт личности и репрессивного об-

щества», «конфликт между современным обществом и человеческой природой», «конфликт свободной человеческой души и враждебного мира», «конфликт традиционной этики старшего поколения с прагматизмом молодых» и т. д. (Энциклопедия Кирилла и Мефодия, 1998). Добавим к этому такие широко используемые метафоры, как «конфликт природы и цивилизации», «конфликт человека с техникой», «поэзии и прозы жизни», «героя и толпы» и т. д. Эти примеры говорят о необходимости определения — хотя бы в первом приближении — таких признаков или критериев, которые позволяли бы отделять конфликтные явления, подлежащие научному осмыслению и анализу, от нестрогих, образных или метафорических случаев использования понятия конфликта.

Классификации видов конфликтных явлений

Возможно, некоторую ясность внесет знакомство с используемыми в науке классификациями конфликтов, что может помочь при определении проблемного поля конфликтных явлений.

Традиционное выделение видов конфликта основано на различении конфликтующих сторон. Это могут быть, как у К. Боулдинга, конфликты между отдельными личностями, между личностью и группой, между личностью и организацией, между группой и организацией, между разными типами групп и организаций (Boulding, 1962). С. Чейз предложил 18-уровневую структурную классификацию, охватывающую конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Востока и Запада (Chase, 1951). Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов, основываясь на работах Н. Смелзера, приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон.

1. Межиндивидуальные конфликты.
2. Межгрупповые конфликты (при этом выделяются отдельные типы групп):
   а) группы интересов;
   б) группы этнонационального характера;
   в) группы, объединенные общностью положения.
3. Конфликты между ассоциациями (партиями).
4. Внутри- и межинституциональные конфликты.
5. Конфликты между секторами общественного разделения труда.
6. Конфликты между государственными образованиями.
7. Конфликт между культурами или типами культур (Здравомыслов, 1995, с. 105).

Авторы единственного отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта предлагают различать три основных типа конфлик-

тов: внутриличностные конфликты, социальные конфликты и зооконфликты. К основным видам социальных конфликтов они относят: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями (Анцупов, Шипилов, 1996). В качестве примеров могут быть приведены и другие классификации, которые, различаясь по степени претензий на всеобъемлющий характер, в сущности оказываются довольно близки друг другу по содержанию и выделяемым типам конфликтов.

Не останавливаясь на спорных моментах описанных классификаций, их недостаточной строгости и неясности формулировок, отметим следующее: *понятие «конфликт» относится к широкому кругу разноуровневых явлений, возникающих обязательно «между кем-то и кем-то» или реже — «между чем-то и чем-то»*. Примерами последнего является противостояние между Востоком и Западом (Чейз) и конфликт между культурами или типами культур (Здравомыслов). В этих случаях сторонами конфликта фактически выступают не определенные субъекты взаимодействия, а социальные образования или явления, не имеющие границ и конкретного носителя. Достаточно редко в классификации конфликтов включают зооконфликты. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов аргументируют целесообразность включения зооконфликтов в сферу изучения конфликтологии тем, что «невозможно всесторонне оценить поведение человека в конфликте, не учитывая его биологическую природу»: «Та часть мотивов, которую человек в конфликте либо не осознает, либо маскирует, в зооконфликте выступает в свободном от социальных наслоений виде» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 97). Современная психология, по крайней мере в ее гуманистическом варианте, отвергает правомерность параллелей между психическими проявлениями людей и животных, равно как и возможность переноса данных, полученных при изучении животных, на человеческую психику. Исходя из этого, вышеуказанные аргументы вряд ли нашли бы поддержку у большинства психологов.

Таким образом, анализ принятых в науке и предлагаемых классификаций конфликтов обнаруживает, что к конфликтам относят разноуровневые явления широкого диапазона. Однако проблемное поле их исследования остается не вполне определенным: наряду с конфликтами, имеющими конкретных субъектов взаимодействия, классификации могут включать явления, не принадлежащие к конкретной социальной структуре (конфликт культур), а также те, социальный характер которых нуждается в обосновании (зооконфликты) и т. д.

Научные определения конфликтов

Выше уже упоминались неудачные попытки западных ученых упорядочить разнообразие определения конфликта. И это действительно непросто, ведь, как пишет Ф. Е. Василюк, «если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она

звучала бы абсолютно бессодержательно: конфликт — это столкновение чего-то с чем-то» (Василюк, 1984, с. 42).

Как решают для себя эту задачу конфликтологи? Один из возможных вариантов определения конфликта основан на его философском понимании, в соответствии с которым он описывается как «предельный случай обострения противоречия» (Философская энциклопедия, 1964, с. 55). Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как «предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей — классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития» (Социологический словарь, 1991, с. 80). А. Г. Здравомыслов, автор фундаментальной работы по проблемам социологии конфликта, пишет, что «конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» (Здравомыслов, 1995, с. 94). Данная формулировка вызывает вопрос: является ли это противостояние объективным, могущим быть установленным извне, или субъективным, проистекающим из оценок участвующих сторон? Р. Дарендорф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как «любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные (“латентные”) или субъективные (“явные”) противоположности» (Степаненкова, 1994, с. 141). Получается, что вопрос объективности-субъективности, осознанности-неосознанности противоположностей не значим с точки зрения возникновения конфликта, однако неясно, что такое «любое отношение».

«Психологический словарь» определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» (Психологический словарь, 1983, с. 161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Определения психологических конфликтов будут далее предметом нашего специального внимания, однако очевидно, что формулировки, подобные приведенной, не дают ответа на вопрос о содержании конфликта, а скорее провоцируют новые вопросы: что значит «трудно разрешимое» или, например, «острые переживания»? А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8). Если наличествует противодействие, но отсутствуют негативные чувства или, наоборот, негативные эмоции переживаются, но нет противодействия, то такие ситуации считаются предконфликтными. Тем самым предложенное понимание конфликта предполагает в качестве его обязательных компонентов нега-

тивные чувства и противодействие субъектов. При этом под данное определение подпадают, по мнению авторов, и зооконфликты, в которых имеет место социальное (в широком смысле) взаимодействие между животными. Непонятно, однако, согласуются ли с данным определением внутриличностные конфликты, характеризуются ли они признаками социального взаимодействия и противостояния субъектов. Неясно также, следует ли считать, что конфликт как способ разрешения противоречий обязательно предполагает их разрешение или, по крайней мере, направленность на разрешение.

В более позднем издании А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов приводят следующее определение: конфликт — это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» (2006, с. 158).

В данном определении обращает на себя внимание сдвиг в позиции авторов в сторону оценки конфликта как деструктивного явления во взаимодействии, что, естественно, предполагает необходимость избегания конфликтов.

Б. И. Хасан, один из известных отечественных исследователей конфликта, предлагает следующее понимание конфликта: «Конфликт — это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодетерминируют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации. При этом важно учитывать, что действие можно рассматривать и во внешнем, и во внутреннем плане. Вместе с тем любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет» (Хасан, 1996, с. 33). В этом определении в качестве составляющих конфликта можно выделить такие его компоненты, как наличие противоречия и столкновение, при этом сам конфликт рассматривается прежде всего как характеристика взаимодействия.

Анализ этих и других определений показывает, что при всей близости характеристик, описываемых в качестве компонентов или признаков конфликта, ни одно из определений не может быть принято в качестве универсального либо в силу ограниченности охватываемых им явлений лишь частью конфликтной феноменологии, либо из-за многозначности используемых формулировок.

Признаки конфликтов

Сравнение и анализ различных определений конфликта позволит выделить его инвариантные признаки и хотя бы в первом приближении ограничить его проблемное поле.

Авторы большинства существующих определений конфликта сходятся относительно лежащего в его основе «столкновения» (синонимами которого могут также выступать «несовместимость», «борьба», «разногласия» и т. д.). Любой конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, «противоборства». Вооруженное столкновение соседних государств, семейная ссора, служебный конфликт, забастовка на предприятии, личная драма — во всех этих конфликтах присутствует столкновение противоречивых или несовместимых интересов, позиций, тенденций и т. д.

Что означает это «столкновение чего-то с чем-то»? Прежде всего, оно предполагает наличие противоречащих друг другу начал. Тема «бинарности» или «поляризма» хорошо знакома философии, в различных формах обращавшейся к ней на разных этапах своего развития. Для нас важно, что эти «полюса», как подчеркивают философы, взаимно предполагают друг друга — как левое и правое, добро и зло, высокое и низкое и т. д. Это означает, что их противостояние становится возможным только во взаимодействии, другими словами, противоречие не может существовать само по себе, вне своих конкретных носителей. В контексте проблемы определения конфликтов это свойство может быть обозначено как **биполярность**, что означает и взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно. Истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная. Противостояние интересов предполагает наличие двух противоречащих друг другу или несовместимых интересов. Борьба мотивов также возможна только при их множественности.

Биполярность как особенность конфликта, видимо, характерна и для случаев более широкого социального противостояния. Например, один из видных современных теоретиков в области социологии конфликта Р. Дарендорф считает, что любой конфликт сводится к «отношениям двух элементов». Даже если в конфликте участвует несколько групп, между ними образуются коалиции, и конфликт вновь приобретает биполярную природу (Дарендорф, 1994, с. 142).

Однако сама по себе биполярность еще не означает столкновения двух разных начал. Их подлинная противоположность обнаруживает себя не просто в их сопоставлении, но в их противостоянии, предполагающем «борьбу», активное взаимодействие, направленное на преодоление разделяющего их противоречия. Южный и Северный полюсы, при всей их полярности, «полюсности» в буквальном смысле слова, не находятся в конфликте друг с другом.

Конфликт обнаруживает себя в «борьбе» его разных сторон, которая завершается разрешением или снятием этого противоречия. Г. Зиммель утверждал, что «конфликт... предназначен для решения любого дуализма, это — способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте» (Зиммель, цит. по: Тернер, 1985, с. 131). Таким образом, наряду с биполярностью, являющейся

носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает **активность, направленная на преодоление противоречия**.

Еще один критерий, на основании которого мы можем охарактеризовать явление конфликта, — это **наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта**. Действительно, «столкновение» как ядро конфликта предполагает осознанную активность сторон. Это согласуется с традицией философского понимания противоречий и их развития, согласно которой, например, в природных противоречиях не бывает фазы конфликта: «Конфликт как фаза противоречия возможен лишь тогда, когда его стороны представлены субъектами. Где субъекта нет — не может быть конфликта» (Штракс, 1977, с. 26). Это означает, что находиться в конфликте можно только с кем-то — с другой группой, с другим человеком, с самим собой. То, что конфликт требует наличия субъекта или субъектов, представляющих его стороны, предполагает возможность (по крайней мере, потенциальную) активных и осознанных действий со стороны данных субъектов. Этим конфликт отличается от противоречия, стороны которого не обязательно должны быть представлены субъектами.

Принятие этой точки зрения ограничивает проблемное поле конфликта «человеческими» явлениями. Тем самым мы отделяем от научного понимания конфликта его метафорические значения: нельзя находиться в конфликте с природой или техникой, поскольку они не могут вступать в активное и осознанное взаимодействие с нами. Когда же речь идет, например, о «конфликте добра и зла», то, в сущности, он всегда реализуется в каких-то персонифицированных формах и противостоянии конкретных людей или групп. Кроме того, признак «субъектности» исключает конфликты между животными, ограничивая их «соперничество» или «конкуренцию» явлениями борьбы, поскольку, на наш взгляд, специфика биологических форм не дает возможности использовать применительно к ним термин «конфликт». Между тем в работах биологов нередко встречается понятие конфликта. Например, Д. Мак-Фарленд упоминает о конфликтах животных, хотя при этом речь фактически идет об инстинктивном поведении (Мак-Фарленд, 1988). Ранняя психологическая традиция допускала в исследовательских целях использование результатов экспериментирования на животных в объяснительных моделях человеческого поведения. Ж. Нюттен, анализируя психологические исследования конфликта, приводит в качестве примеров эксперименты классического типа на животных (Экспериментальная психология, вып. 5, 1976, с. 71–75). Однако современные гуманитарные науки, включая психологию, исходят из несводимости сложных форм человеческого поведения к биологическим схемам. В том, что конфликт относится к одному из самых сложных явлений психической жизни человека, нам придется все более убеждаться по мере описания его феноменологии.

Сопоставим предложенное нами первичное понимание конфликта с диалектической традицией, в рамках которой Гегель дал классическое описание «разворачивания» противоречия: «...Действие начинается, собственно говоря, лишь тогда, когда выступила наружу противоположность, содержащаяся

в ситуации. Но так как сталкивающееся действие нарушает некоторую противостоящую сторону, то этим разладом оно вызывает против себя противоположную силу, на которую оно нападает, и вследствие этого с акцией непосредственно связана реакция. ...Теперь противостоят друг другу в борьбе два вырванных из их гармонии интереса, и они в своем взаимном противоречии необходимо требуют некоего разрешения». Несмотря на то что конфликт является частным случаем противоречия и потому более специфичен, выделенные нами признаки конфликта вполне согласуются с гегелевским пониманием противоречия.

Таким образом, при первоначальном рассмотрении конфликт выступает как биполярное явление — противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами).

Дальнейшее развитие и применение этого термина определяется тем, в каких сферах бытия и познания развертывается противоречие, каков характер противостоящих друг другу сторон, как происходит их взаимодействие и т. д.

Уже упоминавшийся обзор исследований конфликта (Анцупов, Шипилов) позволяет выделить в качестве наиболее значительных (по длительности существования и количеству работ) философско-социологическую и психологическую традиции изучения конфликта. Возможно, их анализ позволит нам уточнить определение конфликта и границы его проблемного поля, а также расширить понимание природы конфликтов, перейдя к описанию их феноменологии.

Резюме

1. Понятие конфликта принадлежит науке и обыденному сознанию.
2. Анализ содержания понятия конфликта обнаруживает, что и в обыденной речи, и в науке оно применяется для обозначения широкого круга явлений от внутриличностного до социального уровня, используется в разнообразных контекстах, а также в метафорическом значении.
3. Понятием конфликта пользуются разнообразные научные дисциплины, в зависимости от своих интересов акцентирующие внимание на разных видах конфликтов, а иногда и придающие данному понятию специфическое значение.
4. Классификации конфликтов обычно подчеркивают их разноуровневый характер. При этом широта предметного поля затрудняет корректное определение конфликта, релевантное всем его видам.
5. Анализ и сравнение разных определений конфликта позволяет выделить в качестве инвариантных такие его характеристики, как биполярность, активность, направленная на преодоление противоречий, субъектность (наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта).

6. Выделение инвариантных характеристик конфликта позволяет наложить ограничение на рамки его предметного поля. Конфликт — это биполярное явление (противостояние двух начал), проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречий, причем стороны представлены активным субъектом (субъектами).
7. Наиболее продолжительными и развитыми в науке являются философско-социологическая и психологическая традиции, рассмотрение которых может способствовать уточнению понятия конфликта, а также его предметной области.

ЧАСТЬ I

ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Первая часть посвящена тем основам, которые необходимы для понимания феноменологии конфликтов. Даже если психолога прежде всего интересуют практические вопросы разрешения конфликтов, ему важно представлять себе разные подходы к интерпретации конфликтов, отдельные виды конфликтов и возможности их исследования. В главе 1 описывается философско-социологическая традиция изучения конфликтов — наиболее продолжительная в науке. Изменение отношения к конфликтам в социальных науках оказало влияние на гуманитарную мысль в целом, в том числе и в психологии. В главе 2 — «Психологическая традиция изучения конфликтов» — рассматриваются различные подходы к пониманию конфликтов в психологии, в совокупности описывающие многообразие конфликтных явлений, которым посвящена глава 3 — «Отдельные виды конфликтов». Глава 4 описывает методы изучения конфликтов, без которых знания профессионального психолога о конфликтах были бы неполными.

ГЛАВА 1

Философско-социологическая традиция изучения конфликтов

В этой главе описывается эволюция представлений о конфликтах, в ходе которой первоначальное их отождествление с явлениями борьбы в обществе и негативная оценка как патологии социального организма сменяется их признанием в качестве естественного элемента общественной системы. Утверждение нового взгляда на конфликты приводит сначала к выделению особой области исследований — социологии конфликта, а впоследствии и к формированию конфликтологии, интегрирующей теоретические исследования конфликтов в различных научных дисциплинах и выдвигающей принципиально новые задачи по управлению конфликтами.

- Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм
- Функциональная («равновесная») модель
- «Конфликтная модель»
- К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта
- Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии
- Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов
- Победа теоретиков конфликта
- Становление конфликтологии
- Изучение конфликтов в отечественной науке
- Как сегодня понимаются конфликты
- Резюме

Разнообразие видов, конкретных форм и содержания конфликтов делает их предметом внимания самых разнообразных областей знания — от военных наук и правоведения до искусствоведения и психологии. Особое место, однако, занимают среди прочих дисциплин философия и социология.

Перефразируя известное высказывание Г. Эббингауза о психологии, можно сказать, что изучение конфликтов в общественных науках имеет длинное прошлое и краткую историю. С одной стороны, философия с давних времен

искала ответы на вопросы о законах сосуществования людей и народов, о причинах войн, вражды, раздоров, столкновений, с другой — лишь в XX веке появляется научно обоснованный подход к изучению конфликтов и работе с ними. Естественно, что для социологии, исследующей процессы возникновения, развития и взаимодействия социальных структур, конфликт представляет особый интерес. Интерес социальных наук к конфликтам связан с двумя главными вопросами: 1) какое влияние оказывают конфликтные явления и отношения на социальные структуры и различные аспекты человеческого взаимодействия и 2) как изучение и понимание конфликтов помогает пролить свет на происхождение, развитие и последствия войн, революций, забастовок и напряженностей (The Social Science Encyclopedia, 1985, p. 146).

По мнению видного конфликтолога К. Боулдинга, общий диапазон представлений ученых относительно роли и места конфликта в динамике жизни общества представляет собой некий континуум подходов: на одном его полюсе находятся те, которые рассматривают развитие общества в целом почти исключительно через борьбу и конфликт (в особенности через классовый конфликт); на противоположном полюсе оказываются подходы социальных ученых-эволюционистов, считающих конфликт значимым, но все же второстепенным аспектом общей динамики развития общества; промежуточное положение занимают специалисты в области политической и экономической истории (Boulding, 1986).

Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм

Ранняя социологическая традиция в своем описании природы человеческого общества, его структуры и процессов часто исходила из идеи универсальности законов живой природы, усматривая аналогии между социальным обществом и животным миром, между жизнедеятельностью социума и человеческого организма. Неудивительно, что истоками последующего исследования конфликтов в философской и социологической традиции стало рассмотрение процессов борьбы в обществе.

Борьба не является порождением людей. Наиболее законченное описание процессов борьбы и ее роли в животном мире принадлежит, конечно, Ч. Дарвину (и А. Уоллесу). Оно построено на идеях естественного отбора, в основе которого лежит борьба за существование, обеспечивающая выживание наиболее приспособленных особей. Борьба как средство выживания связана с соперничеством за пропитание, территорию, особь противоположного пола или со стремлением к более высокому месту в иерархической структуре своей группы (Анцупов, Шипилов, 1996, с. 30).

Другая форма, в которой находит свое выражение борьба, — это игровое взаимодействие животных. Й. Хёйзинга пишет об играх животных с элементами состязательности, имитирующих борьбу: щенята хотя и «притворяются

ужасно злыми», но соблюдают правила: «нельзя, например, партнеру по игре прокусывать ухо». При этом, «играя», они испытывают «огромное удовольствие и радость» (Хёйзинга, 1992, с. 10).

Люди получили в наследство от животного мира те же формы борьбы. Стремление к состязательности породило спорт, рыцарские турниры, интеллектуальные игры, разнообразные конкурсы и даже, по мнению некоторых специалистов, «политические игры». По К. Боулдингу, одной из форм существования конфликта в обществе является так называемый «ритуальный конфликт», примерами которого он считает спорт и демократические выборы. Спорт — это конфликт, в нем имеют место и выигрыш и проигрыш, однако он носит ритуальный характер в силу использования многочисленных правил и запретов. При этом необходимо наличие элемента случайности в том, кто выигрывает и кто проигрывает, поскольку если бы, например, одна команда все время выигрывала, то спорт потерял бы всякий смысл. С точки зрения Боулдинга, демократические выборы родственны спорту, поскольку также включают в себя элементы ритуального конфликта (Boulding, 1986).

В свою очередь борьба, в основе которой лежат проблемы выживания (территория, пропитание, естественные ресурсы, власть и т. д.), приобрела характер войн, вооруженных конфликтов, дуэлей, забастовок и другие самые разнообразные формы.

Не все разделяли точку зрения на человеческие проблемы как на аналог борьбы за существование в животном мире. В частности, определенную известность приобрела работа П. Кропоткина «Взаимная помощь как фактор эволюции» (1902), где он писал: «...Практика взаимной помощи и ее последовательное развитие создали сами условия общественной жизни, благодаря которым человек смог развить свои ремесла и искусства, свою науку и свой разум; и мы видим, что периоды, когда институции, имевшие целью взаимную помощь, достигали своего высшего развития, были также периодами величайшего прогресса в области искусств, промышленности и науки» (Кропоткин, 1918).

Современный конфликтолог К. Боулдинг также считал, что «борьба за существование», о которой писал Ч. Дарвин, — это скорее вводящая в заблуждение метафора, поскольку в действительности речь идет о взаимодействиях, направленных не столько на уничтожение «конкурентов», сколько на поиск оптимальной экологической ниши, обеспечивающей сосуществование и выживание животных (Boulding, 1986).

И все же описание социальных процессов в обществе под углом зрения борьбы за существование приобрело некоторую популярность в ранней социологии и стало основанием возникновения школы социал-дарвинизма. Понятием социал-дарвинизма обозначают представления, в соответствии с которыми человеческое общество интерпретируется прежде всего в системе биологических понятий, опирающихся на законы естественного существования.

Один из представителей этой школы Л. Гумплович (1838–1909), автор книги «Расовая борьба», рассматривал общество как совокупность «групп людей,

беспощадно борющихся между собой за влияние, выживание и господство» (История социологии, 1993, с. 60). В основе всех общественных процессов лежит стремление людей к удовлетворению собственных материальных потребностей, которое, по мнению автора, неизбежно сопряжено с применением насилия и принуждения. Соответственно социальная жизнь представляет собой процесс группового взаимодействия, основной формой которого является борьба. Фундаментальные причины такого положения вещей коренятся в том, что «людям от рождения присуща взаимная ненависть, определяющая отношения между группами, народами, племенами и расами» (Гумплович, 1899, с. 79). Следствием этого является неустранимость конфликтов из жизни общества, по мере развития которого меняются лишь их формы.

Теория борьбы за существование стала предметом рассмотрения и другого представителя социал-дарвинистского направления в социологии — Г. Ратценхофера (1842–1904). И борьба за существование, и абсолютная враждебность рас входят, по его мнению, в число основных процессов и явлений социальной жизни, а базовым законом социологии должно быть «приведение во взаимное соответствие индивидуальных и социальных интересов». Еще один социал-дарвинист — У. Самнер (1840–1910) — считал естественный отбор и борьбу за существование неизбежными и универсальными условиями социальной жизни. Теоретические описания А. Смолла (1854–1926) строятся вокруг категории «интерес», которую он предлагал считать основной единицей социологического анализа, а основным социальным конфликтом в обществе, соответственно, конфликт интересов.

Благодаря работам Л. Гумпловича, Г. Ратценхофера, У. Самнера, А. Смолла и др. конец XIX — начало XX века иногда считается начальным периодом в изучении конфликтов, заложившим основы школы социального конфликта в социологии (Беккер, Босков, 1961). В соответствии с представлениями этой школы конфликт отождествляется с борьбой, которая, в свою очередь, рассматривается как форма (и возможно, основная) социального взаимодействия.

Борьба

Усилие одолеть противника, состязание двух сил; единоборство без оружия и без побоев и драки, где противники только стараются побороть друг друга, свалить с ног; духовное усилие или состязание на одоление чего-то; внутреннее борение, разлад ума и сердца.

В. И. Даль

Между борьбой и конфликтом действительно много общего, что подтверждается обращением к содержанию понятия борьбы, например, в толковом словаре В. Даля.

Близкие значения понятия «борьба» приводятся в Grolier Multimedia Encyclopedia (1998): конфронтация между противостоящими группами, в которой каждая пытается нанести ущерб другой или взять над ней верх, в том числе и с помощью оружия; ссора или конфликт; физическое столкновение между двумя или более индивидами, включая спортивную борьбу, и т. д. Борьба, судя по контексту употребления этого понятия, — это борьба с чем-то или с кем-то («с врагом», «с грызунами», «с безумием», «с плотью», «с контрреволюцией» и др.), или против кого-то («против атомной угрозы»,

«против власти», «против крестоносцев»), или между кем-то и чем-то («между государствами», «между добрым, светлым началом и темным», «между единицами наследственности» и др.). В борьбе присутствует то же противостояние, что и в конфликте, и она также предполагает активное действие, усилия, направленные на разрешение некоторого противоречия. В то же время борьба, опять-таки судя по контексту, не обязательно имеет определенного оппонента и может быть просто борьбой «за что-то»: «за жизнь на Земле», «за уборку урожая», «за счастье», «за идеализм», «за новую жизнь» и т. д. (все примеры приводятся по «Большой энциклопедии Кирилла и Мефодия»). Если же вернуться к пониманию борьбы в раннесоциологических построениях, когда ее источники усматривались в инстинкте борьбы и во врожденно присущей человеку враждебности к другим, то она скорее превращается в борьбу всех со всеми.

Таким образом, понятия борьбы и конфликта не вполне совпадают по содержанию. Борьба, как и конфликт, в качестве необходимого компонента включает в себя активные усилия, направленные на решение имеющейся проблемы, однако как форма социального поведения она не всегда имеет строго направленный характер и ясного «противника» (хотя и может при конкретном взаимодействии персонифицироваться). Эта неопределенность, а часто и откровенная метафоричность в употреблении понятия борьбы, видимо, и стали препятствием на пути превращения этого понятия в научный термин.

Понятие же конфликта начинает занимать все более прочное место в теоретических описаниях социологов, а явления конфликта — привлекать их самое пристальное внимание.

Функциональная («равновесная») модель

Считается, что с точки зрения понимания устройства общества и его структуры социологи придерживаются одной из двух принципиальных позиций: теории функционализма и теории конфликта (иногда их также называют «равновесной» и «конфликтной» моделями).

Первоначальные попытки социологов создать общую социологическую теорию основывались на равновесных моделях общества, на представлениях об относительно стабильной и интегрированной природе его устройства. Позиция функционализма (исторически более ранняя) первоначально была сформулирована Гербертом Спенсером, затем развита не менее известным ученым Эмилем Дюркгеймом и продолжает находить своих последователей и сегодня.

Основные принципы функционализма

1. Общество — это система частей, объединенных в единое целое.
2. Общественные системы сохраняют устойчивость, поскольку в них существуют внутренние механизмы контроля.

3. Дисфункции существуют, но они преодолеваются сами по себе или в конце концов укореняются в обществе.
4. Изменения обычно имеют постепенный, а не революционный характер.
5. Социальная интеграция или ощущение, что общество является крепкой тканью, сотканной из различных нитей, формируются на основе согласия большинства граждан страны следовать единой системе ценностей. Эта система ценностей — самый устойчивый остов общественной системы (Смелзер, 1994, с. 24).

«Равновесная» модель исходит из предположения о функциональном единстве, т. е. гармоничном соответствии и внутренней согласованности различных частей социальной системы. При этом социальный конфликт рассматривается как некая патология в существовании социальных систем. Только если по тем или иным причинам их внутренняя гармония нарушается, возможно возникновение рассогласований и конфликтов.

Подобной точки зрения, в частности, придерживался Т. Парсонс, идеи которого нередко оцениваются как наивысшее достижение функционалистского направления в социологии. Для Парсонса конфликт деструктивен, дисфункционален и разрушителен. Слову «конфликт» Парсонс предпочитает термин «напряжение» (*tension* или *strain*), рассматривая конфликт как «эндемическую» форму болезни социального организма. Озабоченность возможностями социального контроля над конфликтами и их минимизации привела Парсонса к убеждению, что психоаналитики и другие специалисты по психическому здоровью могут играть значительную роль в уменьшении социальных отклонений. По мнению Л. Козера, социологи этой генерации были ориентированы на обеспечение поддержания порядка, «равновесия», «сотрудничества», что, например, стало программным положением для Э. Мейо и его школы индустриальной социологии. Анализ конфликта начинает подменяться изучением неэффективного функционирования и психологической неприспособленности (Coser, 1956, p. 15–31).

Конфликты — вражда, междоусобицы, соперничество и их наиболее острые формы, такие как вооруженные столкновения и войны, — всегда описывались в учебниках истории в ряду национальных бедствий, таких как эпидемии болезней, голод, стихийные бедствия, разруха и др. Естественно, что в контексте идей согласия, стремления к внутренней интеграции конфликты не могли рассматриваться иначе как «аномалии», которые должны и могут быть исключены из жизни общества при его более правильном и разумном устройстве.

«Конфликтная модель»

Однако реалии социальной жизни доказывали, что эти так называемые «отклонения» встречаются слишком часто, чтобы рассматривать их как некое досадное исключение из правил или «ненормальность».

Уточняя структурно-функционалистскую модель общества, Р. Мертон прежде всего критиковал идею «функционального единства общества», вопреки которой не однородность и единодушие, но конфликт ценностей и столкновения культур являются типичными для современного общества (Боглинд, 1993, с. 54–55). Таким образом, идее «социального равновесия» была противопоставлена идея «социального изменения» (Танчер, 1994, с. 267), которая в литературе также часто именуется «конфликтной» моделью, или «теорией конфликта».

Основные тезисы теории конфликта Дарендорфа

1. Главными отличительными чертами любого общества являются господство, конфликт и подчинение.
2. Общественная структура основана на власти одних групп людей над другими, например предпринимателей над рабочими, офицеров над солдатами, преподавателей над студентами и т. д.
3. У каждой из таких групп есть общие интересы независимо от того, осознают их входящие в такие группы или нет; интересы членов разных групп различны и противоположны. Например, может возникнуть конфликт между деловыми людьми, стремящимися к повышению своих доходов, и активистами движения в защиту окружающей среды, которые борются за очищение воздуха и воды.
4. Когда люди осознают свои общие интересы, они образуют общественный класс, который может обнаружить себя в форме профсоюзного движения, лобби политической партии и т. д.
5. Классовый конфликт обостряется, если:
   а) почти вся власть сосредоточена в руках нескольких людей, а остальные почти полностью лишены ее;
   б) те, кто лишен власти, не имеют возможности ее получить;
   в) люди могут свободно организовывать политические группы (Дарендорф, 1959, цит. по: Смелзер, 1994, с. 26).

Таким образом, для функционалистов общество — это устойчивое единое целое, главным элементом которого является согласие его членов в отношении общих ценностей. Сторонники теории конфликта, напротив, исходят из того, что в обществе постоянно происходят изменения и возникают конфликты, в том числе связанные и с подавлением одних членов общества другими.

Модель конфликта и модель согласия изначально были ценностно окрашены. Даже социал-дарвинисты, признававшие «естественный» характер происхождения конфликтов, расходились во мнении относительно того, являются ли конфликты «неизбежным злом» или «позитивным фактором естественного отбора» (Социальные конфликты..., 1991, с. 36–37). В то же время для большинства социологов перспектива устранения напряженных ситуаций из жизни общества представлялась, бесспорно, гораздо более привлекательной, а значит, и конфликты рассматривались главным образом как временное негативное явление, вызванное «неправильностями» в общественном

устройстве. Усилия ученых были сосредоточены на поиске возможностей избегания конфликтов. Сами конфликты интересовали их гораздо меньше.

К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта

Наиболее сильными выразителями оппозиционной точки зрения были Карл Маркс (1818–1883) и Георг Зиммель (1858–1918), идеи которых, развитые последователями, фактически заложили основание современной конфликтологии.

Первоначальное формирование теории конфликта как определенной системы воззрений на природу общества, его устройство и развитие произошло, по общему признанию, под непосредственным влиянием работ Карла Маркса. К. Маркс является признанным предшественником современной конфликтологии, его идеи во многом разделяет большинство конфликтологов. Его основные тезисы, повлиявшие на возникновение «конфликтной» модели общества, связаны с постулированием неизбежности классовой борьбы, возникающей в обществе в силу его разделенности на враждующие классы (эксплуататоров и эксплуатируемых), а классовая борьба между ними становится главной движущей силой истории. Конфликты связаны с противоположными интересами социальных групп и берут свое начало в отношениях собственности и ее распределения. К. Маркс не считал себя «первооткрывателем» явления классовой борьбы: «...Мне не принадлежит ни та заслуга, что я открыл существование классов в современном обществе, ни та, что я открыл их борьбу между собой. Буржуазные историки задолго до меня изложили историческое развитие этой борьбы классов, а буржуазные экономисты — экономическую анатомию классов» (Маркс, 1962, с. 424–427). И хотя сам К. Маркс ограничивает новизну сделанного им доказательством ряда положений, связанных с существованием классов и их постепенным уничтожением, полнота и глубина его описания и анализа классовой борьбы обеспечили ему приоритетное место в ряду исследователей этой проблематики. Даже в 70–80-х годах нашего века К. Маркс все еще продолжал считаться не просто известным, но наиболее значительным теоретиком конфликта, а его идеи оказали и продолжают оказывать влияние на многие представления современной конфликтологии. Как указывает Н. Смелзер, «теория конфликта сформировалась главным образом на основе произведений Карла Маркса» (Смелзер, 1994, с. 25). Заслуги К. Маркса усматриваются не столько в выдвижении каких-то конкретных идей или решений проблем, но в создании «социологии классовой борьбы» (Арон, 1993, с. 194), в том, что его идеи «бросают прямой вызов допущениям, приписываемым функционализму, и служат интеллектуальным трамплином для конфликтной альтернативы социологического теоретизирования» (Тернер, 1985, с. 128).

Другим классиком, имя которого в истории конфликтологии обычно соседствует с именем Маркса, является немецкий философ Г. Зиммель, науч-

ное наследие которого оценивается столь высоко, что его иногда считают одним из основоположников современной социологии в целом[1].

> Одни только филистеры могут полагать, что конфликты и проблемы существуют для того, чтобы быть разрешенными. И те и другие имеют в обиходе и истории жизни еще и другие задачи, выполняемые ими независимо от своего собственного разрешения. И ни один конфликт не существовал напрасно, если время не разрешит его, а заменит его по форме и содержанию другим. Правда, все указанные нами проблематические явления слишком противоречат настоящему, чтобы оставаться неподвижными в нем, и свидетельствуют с несомненностью о нарастании более фундаментального процесса, имеющего иные цели, чем одно только вытеснение существующей формы вновь образуемой. Ибо едва ли мост между предыдущим и последующим культурных форм был столь основательно разрушен, как теперь, когда осталась одна бесформенная сама по себе жизнь, имеющая заполнить образовавшийся пробел. Столь же несомненно она имеет своей целью создание новых форм, более соответствующих силам настоящего — быть может, сознательно задерживая наступление открытой борьбы — и заменяющих лишь старую проблему новой, один конфликт другим. Так выполняется настоящее предназначение жизни, которая есть борьба в абсолютном смысле, охватывающем относительное противопоставление борьбы и мира. Абсолютный же мир, который, быть может, также возвышается над этим противоречием, остается вечной мировой тайной.
>
> *Г. Зиммель*

Подобно Марксу, Зиммель полагал, что конфликт в обществе неизбежен, и считал одной из его основных форм конфликт между индивидом и обществом (The Sociology of Georg Simmel, 1950). Зиммелю приписывается и авторство самого термина «социология конфликта», и приоритет в ее основании. В отличие от Маркса Зиммель проявлял интерес к более широкому спектру конфликтных явлений, описывая конфликты и между этническими группами, и между разными поколениями людей и культурами, и между мужчинами и женщинами, и т. д. Но главное отличие социологии конфликта Зиммеля от идей Маркса — это вера в то, что конфликт может приводить к социальной интеграции и, обеспечивая выход враждебности, усиливать социальную солидарность. Конфликт, по Зиммелю, не всегда и не обязательно приводит к разрушениям; напротив, он может выполнять важнейшие функции сохранения социальных отношений и социальных систем. Зиммелем сформулирован ряд положений, связанных с функциями конфликта, касающимися участвующих в конфликте сторон, а также социального целого, в рамках которого развивается конфликт.

Несмотря на «социологическое происхождение» идей Зиммеля, конфликт понимается им не просто как столкновение интересов, но более психологизи-

---

[1] В юбилейном издании американского социологического журнала, посвященного столетию со дня рождения Зиммеля, его даже называют «Фрейдом в исследовании общества», проводя паралелль между плодотворностью фрейдовской концепции сновидения как проявления неосознанных мотивов индивида и значением идеи Зиммеля об отражении определенных групповых процессов в символических формах игры (Mills, 1958, p. 643).

рованно, как выражение некоей присущей людям и их отношениям враждебности. Влечение к враждебности Зиммель рассматривает, в свою очередь, как парную противоположность потребности в симпатии. Он говорит о «естественной враждебности между человеком и человеком», которая является «основой человеческих отношений, наряду с другой — симпатией между людьми». Зиммель приписывает инстинкту борьбы априорный характер, ссылаясь на ту легкость, с которой, по его мнению, между людьми возникает враждебность друг к другу, перерастающая в борьбу в ее самых разрушительных проявлениях. В ходе рассмотрения исторических фактов и этнографических наблюдений у Зиммеля «создается впечатление, что люди никогда не любили друг друга из-за вещей столь малых и ничтожных, как те, из-за которых один другого ненавидит» (Зиммель, 1994, с. 116). Таким образом, Зиммеля трудно было бы назвать идеалистом, оценивающим социальную жизнь, в том числе и ее конфликтные формы, в позитивных тонах.

Хотя многие ученые склонны были рассматривать конфликт как одно из центральных явлений, свойственных социальным системам, приоритет в попытках осмысления его позитивных функций в жизни общества традиционно отдается тем не менее Зиммелю. Считается, что идеи Зиммеля оказали огромное влияние на американскую социологию и прежде всего на работы Л. Козера.

Несмотря на отмеченную выше ведущую роль Маркса и Зиммеля в создании основ социологической конфликтологии, благодаря чему они заслуженно называются первым поколением ее классиков, их идеи и разработки не ограничены собственно явлением конфликта и скорее относятся к общему полю конфликтной проблематики. Маркс пишет о противоречиях и противостоянии частей социальной системы, о неизбежности борьбы, обреченности классового общества на противостояние, которое до поры до времени может находиться в скрытом состоянии. В таком контексте многие положения Маркса больше отвечают понятию борьбы, чем конфликта в его современном понимании. (Впрочем, и сам Маркс, признанный западной социологией выдающимся теоретиком в области конфликта, пишет именно о борьбе — классовой, экономической, политической и т. д.)

Сказанное в значительной мере относится и к идеям Зиммеля. Утверждение априорного характера борьбы сближает его позицию с идеями социал-дарвинистов, с их центральным концептом борьбы. Описания Зиммеля, опирающиеся на конкретные факты исторического, этнографического и политического характера, нередко используют понятие конфликта скорее в метафорическом смысле.

Важно, однако, отметить, что Зиммель уже вводит различение понятий борьбы и конфликта. Как утверждает Дж. Тернер на основе анализа многочисленных высказываний Зиммеля, последний рассматривает конфликт как своего рода переменную, интенсивность которой образует континуум с полюсами «конкуренция» и «борьба», причем «конкуренция связана с более упорядоченной взаимной борьбой партий, приводящей к их взаимному обособлению, а борьба обозначает более беспорядочную, непосредственную битву

партий» (Тернер, 1985, с. 132–133). Зиммель считает, что конфликт может менять свою остроту и в силу этого иметь разные последствия для социального целого. Благодаря новизне идей Зиммеля его работы оказались существенным шагом вперед в развитии собственно конфликтной проблематики.

Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии

Последователями Маркса и Зиммеля и современными «классиками» конфликтологии считаются немецкий социолог Р. Дарендорф и американский ученый Л. Козер, идеи которых стали концептуальной основой современной парадигмы конфликта.

По мнению Дж. Тернера, они продолжают развивать два основных направления, заданных «родоначальниками»: Дарендорф представляет диалектическую теорию конфликта в традиции диалектического подхода Маркса, а Козер — конфликтный функционализм, развивающий идеи Зиммеля.

Наиболее видным современным социологом, придерживающимся диалектической теории конфликта, является Ральф Дарендорф. По Дарендорфу, социальный конфликт всегда был и будет присущ любому обществу в силу неизбежного различия интересов. Однако в постиндустриальном обществе, исследованием которого и занимался Дарендорф, основное противоречие социальных систем перемещается, по его мнению, из экономической плоскости, из сферы отношений собственности в область отношений господства-подчинения, и основной конфликт оказывается связан с перераспределением власти. В то же время динамика его возникновения в сущности повторяет логику рассуждений Маркса о диалектике развития конфликта: объективная противоположность интересов сторон, осознание этой противоположности, возникновение социальных организаций и т. д. Дарендорф подробно разбирает условия возникновения конфликтов, факторы, определяющие их остроту, реальные и возможные последствия и т. д.

Работы Дарендорфа по праву позволяют рассматривать его в качестве одного из современных классиков конфликтологии. В то же время, по мнению критиков, понятие «конфликт», наряду с такими основными для Дарендорфа понятиями, как «насилие», «господство и подчинение» и «диалектика», используется им риторически (Тернер, 1985, с. 159). (Надо сказать, это распространенный упрек, адресуемый конфликтологам.) Дарендорф пытается применить свои рассуждения к широкому кругу социальных конфликтов; в его текстах «конфликт между предпринимателями и профсоюзами» соседствует с конфликтом «между Востоком и Западом» (Дарендорф, 1994, с. 144), в связи с чем он (там же) отмечает: «В этом месте должен стать полностью ясным смысл взятого за основу широкого определения конфликта. Форма столкновения, которая в обыденном языке называется “конфликтом” (впрочем, как и так называемая “классовая борьба”), оказывается здесь только одной фор-

мой более широкого феномена конфликта, а именно формой крайней или значительной насильственности (и, возможно, также интенсивности)».

Успех Л. Козера — в попытках не противопоставить теорию конфликта структурному функционализму, а «вписать» конфликт в идеи общественного порядка. Хотя его первые работы и проникнуты протестом против дискриминации конфликта как явления, пренебрегаемого традиционными функционалистскими построениями, впоследствии он достаточно осторожно помещает конфликт в свою схему устройства общества.

Л. Козер: образ общества

1. Социальный мир можно рассматривать как систему различным образом взаимосвязанных частей.
2. В любой социальной системе различным образом взаимосвязанных частей обнаруживаются отсутствие равновесия, напряженность, конфликтные интересы.
3. Процессы, протекающие в составных частях системы и между ними, при определенных условиях содействуют сохранению, изменению, возрастанию или уменьшению интеграции и «адаптивности» системы.
4. Можно также представить себе, что многие процессы, которые, как обычно считается, разрушают систему (например, насилие, разногласия, отклонения и конфликты), при определенных условиях укрепляют основы интеграции системы, а также ее «приспособляемость» к окружающим условиям (цит. по: Тернер, 1985, с. 164).

Определение конфликта, принадлежащее Л. Козеру, является одним из наиболее распространенных в западной науке: «Социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника» (Coser, 1968, p. 232). Оно приложимо и реально используется применительно к широкому диапазону конфликтных явлений — от межгосударственных до межличностных. В качестве существенных для дальнейшего рассмотрения моментов этого определения отметим, во-первых, сведение конфликта к одной из форм борьбы, а во-вторых, негативный характер целей, связанных с воздействием на противостоящую сторону, наиболее мягкой из которых является его нейтрализация.

Из всех «классиков» конфликтологии Козер развивает наиболее многоаспектный и всеобъемлющий взгляд на конфликты: он пишет об условиях и факторах возникновения конфликтов, их остроте, длительности и функциях. Именно последние заняли приоритетное место в теоретической системе Козера, дав основание обозначению всей его концепции как «конфликтного функционализма».

Развивая и уточняя идеи Зиммеля, Козер в немалой степени изменил взгляд науки на конфликты. По его мнению, признание конфликта в качестве неотъемлемой характеристики социальных отношений никак не противоре-

чит задаче обеспечения стабильности и устойчивости существующей социальной системы. Интересы Козера фокусируются не столько вокруг анализа источников конфликта и его возникновения в социальных системах, сколько на его функциях. Его первая большая работа, посвященная конфликтам, так и называлась — «Функции социального конфликта» (1956). Эта книга воистину сыграла историческую роль в оформлении и судьбах конфликтологии, а развитие Козером идей Зиммеля о позитивных функциях конфликта по праву рассматривается как одно из высших достижений конфликтологии.

В предисловии к русскому изданию своей книги Л. Козер указывает, что его книга до сих пор «переиздается в том же виде, в каком была издана в 1956 году, и считается бестселлером среди книг по социологии, публикуемых в Америке», а ее совокупный тираж со времени первого издания составил 80 тысяч экземпляров (Козер, 2000, с. 26).

Заслуги «второго поколения» классиков конфликтологии не ограничиваются развитием идей К. Маркса и Г. Зиммеля и описанием новых аспектов конфликтной феноменологии. Именно работы Р. Дарендорфа и Л. Козера создали возможность научного изучения конфликтов прежде всего за счет более строгого определения проблемных полей их исследования. Понятие конфликта начинает отделяться от понятия борьбы, приобретает более определенное содержание и более конкретное описание. Конфликт перестает быть абстрактным (как в описаниях «первого поколения») явлением, он обретает конкретную феноменологию и конкретные рамки своего существования в социальном пространстве. Идеи о позитивных функциях конфликта выступают против дискриминации явления конфликта и его однозначной трактовки как явления вредного, опасного, свидетельствующего о «патологии», «болезни» социального организма. Они подготовили почву для утверждения основных принципов современной конфликтологии — признания конфликтов в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений, возможности протекания конфликтов в разнообразных, в том числе и конструктивных формах, а также утверждение принципиальной возможности управления конфликтами.

Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов

Социологическое описание позитивных функций конфликта в первую очередь ориентировано на их роль во взаимодействии социальных единиц, на их влияние на эти социальные единицы, а также на общество в целом, внутри которого взаимодействуют участники конфликта.

По Козеру, одна из позитивных функций конфликта заключается в его способности разрядить и снять напряженность между антагонистами, накопление которой только обостряет их отношения. Кроме того, конфликт может выполнять «коммуникативно-информационную» и «связующую» функции.

Конфликт по-своему объединяет людей общностью ситуации, позволяя им больше узнать друг о друге в процессе взаимодействия.

> **Социально контролируемый конфликт «очищает воздух» для его участников и позволяет продолжение их отношений.**
>
> *Л. Козер*

Некоторые потенциально позитивные функции групповых конфликтов могут быть, по мнению Козера, преимущественно связаны с тем, что конфликт приводит к установлению более четких границ между группами; формированию более четких централизованных структур, ответственных за принятие решений; укреплению внутреннего единства; усилению нормативности поведения. Конфликты могут оказывать влияние и на то социальное целое, в рамках которого развиваются: в частности, могут способствовать интеграции, позитивным изменениям и нововведениям, уменьшению враждебности и ослаблению напряжения, могут выполнять сигнальную функцию, привлекая внимание к необходимости изменений.

Самая неожиданная из возможных позитивных функций конфликта состоит в его способности сдерживать конфликт. Подчеркивая эту особенность, Козер опирается на так называемый «зиммелевский парадокс», который звучит следующим образом: «Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта» (Coser, 1956, p. 133). Речь идет о том, что противостояние сторон, возникающее в результате конфликта, заставляет «противников» оценивать шансы на «победу» и соизмерять свои силы. Если прогнозируемые шансы на победу невелики, а потери могут оказаться значительными, то это состояние конфликтного противостояния может удерживать стороны от прямой борьбы и обострения ситуации, т. е. являться средством сдерживания конфликта. Примеры, наглядно иллюстрирующие «зиммелевский парадокс», часто встречаются в практике международных отношений, когда усиление противостояния, взаимная демонстрация собственной силы и решимости заставляют стороны (или одну из них) в последний момент пойти на уступки и избежать тем самым перехода конфликта в более острую форму, например вооруженного столкновения.

Правда, в своем анализе Козер постоянно оговаривается, что эти позитивные возможности реализуются только при определенных условиях, касающихся остроты конфликта, характера отношений внутри группы, жесткости социальной структуры, в которой возникает конфликт, частоты возникновения конфликтов.

К. Боулдинг приводит ряд любопытных, хотя и небесспорных рассуждений относительно возможных позитивных последствий конфликта. По его мнению, существует немало исторических свидетельств того, как основной выигрыш от конфликта оказывался связанным с реакциями на поражение. В качестве примера автор приводит ситуацию, сложившуюся во Франции, потерпевшей поражение от Германии в 1870 году, когда в течение двух поко-

лений Париж оставался культурной столицей мира, испытывая небывалый подъем во многих областях — живописи, музыке, литературе. В противоположность тому, Германия в это же время переживает культурную стагнацию. Своего апогея германская культура достигла в период до 1870 года, будучи опять-таки более пассивным и слабым государством. Далее, культурный расцвет Вены главным образом был связан с поражением Австрии от Пруссии. В Соединенных Штатах Америки после Гражданской войны именно на юге расцветает американская литература, и т. д. Конечно, эти последствия в первую очередь зависят от характера поражения. Поражение, приводящее к деструкции общества, очевидно не может дать никакого культурного подъема. В обществе должен быть значительный творческий потенциал, чтобы адаптироваться к поражению и выразить себя в культуре. Тем не менее, как утверждает автор, впечатляет число позитивных примеров того, что победа может быть разрушительной, а поражение плодотворным (Boulding, 1986).

Возвращаясь к Козеру, можно сказать, что в целом позитивные функции конфликта могут быть сведены к стимулированию изменений, структурированию и оформлению групповых процессов и образований, разрядке напряженности, лучшему узнаванию и сближению партнеров, а также предотвращению более сильных конфликтов.

Победа теоретиков конфликта

К уже названным часто добавляют имена М. Вебера, Э. Дюркгейма, а также их младших собратьев, таких как, например, К. Боулдинг. И все же прежде всего именно работы К. Маркса, Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа и Л. Козера заложили основы того, что сегодня называется социологией конфликта.

Современная теория конфликта часто рассматривается как теоретический протест против доминирования структурного функционализма. Его принципы — стабильность, устойчивость, согласие и др. — слишком контрастировали с социальной реальностью, изобилующей противоречиями, конфликтами и другими потрясениями.

> **В наши дни мы еще можем уповать на будущее без войны в традиционном смысле слова, но невозможно представить себе будущее без разного рода насильственных конфликтов.**
>
> *Н. Грант*

Н. Грант, автор книги «Конфликты XX века. Иллюстрированная история», анализирует наиболее трагические события двадцатого столетия, существенно повлиявшие на историю человечества, и констатирует, что «грядущие поколения будут рассматривать XX век как наиболее воинственный и жестокий. Волна насилия нарастает: исследование, проведенное в 1986 году, показало, что число погибших от бомб и пуль за последние сорок лет превышает число солдат, убитых во Второй мировой. К 1992 году количество войн (в которых участвовали регулярные войска) достигло двухсот, и если в пятидесятые годы в среднем за год велось девять войн, то к семидесятым

ежегодный показатель возрос до четырнадцати» (Грант, 1995, с. 9); при этом больше половины из них были связаны с конфликтами внутри стран.

Считается, что именно конфликтные явления в конце концов и нанесли решающий удар по функционализму в социологической теории, в 60-х годах объявленному утопией. В это время возрождается интерес к конфликтам, «были заново открыты конфликты и изменения, что побудило некоторых провозгласить точку зрения конфликта “новой социологией”» (Тернер, 1985, с. 126).

Успехи теоретиков конфликта и их последователей привели к парадоксальному, на первый взгляд, но закономерному в науке результату. Как пишет по этому поводу «Международная социологическая энциклопедия», «конфликтная теория как особая школа мысли более не существует. Ее оригинальная аргументация принята: все социологические теории должны сказать что-нибудь о вездесущности конфликта в социальной жизни» (The International Encyclopedia of Sociology, 1984, p. 62).

В соответствии с довольно распространенной точкой зрения, «конфликтный подход Л. Козера явился основой нынешней теоретической социологии на Западе» (Танчер, 1994, с. 265; см. также Тернер, 1985).

Данное высказывание может показаться излишне категоричным, однако оно отражает бесспорное признание прав конфликта на внимание со стороны социальных ученых, а также возможность перейти от доказывания «права на существование» конфликта к его более глубокому изучению.

Идеи классиков конфликта создали (пользуясь выражением Тернера) прекрасный «интеллектуальный трамплин» для последующего развития работ в этой области. Но это развитие не было простым и легким. Извечной мечтой человечества всегда было создание такого справедливого и прекрасного мира, в котором не будет ни войн, ни распрей, ни конфликтов. И это казалось возможным — достаточно было лишь победить всех врагов, придумать правильные законы, найти мудрых правителей. Особенное значение приобретали способы избегания конфликтов, на поиск которых и были направлены усилия социальных ученых, общественных деятелей, политиков и т. д. И поиск практических средств ликвидации конфликтов представлялся более благородной и значимой целью, чем исследование самих конфликтов.

Изучение многих проблем, на которых сосредоточено внимание ученых, можно считать внутренним делом самой науки, они достаточно безразличны широкому общественному мнению и разного рода социальным идеям и движениям, а потому становятся достоянием гласности и будоражат воображение только в случае каких-то сенсационных открытий или шокирующих экспериментов.

Но есть проблемы, изучение которых невольно испытывает на себе влияние социального контекста. Культурные нормы и социальные ценности своего времени, общественные настроения и состояние умов оказывают влияние на выбор (или не выбор) тех или иных тем для исследования. Их влияние в гуманитарных науках обнаруживается в проявлении или отсутствии интереса к каким-то аспектам человеческого существования, в тех пристрастиях

или предубеждениях, которые явным или скрытым образом определяют позиции и взгляды ученых.

Тема конфликта относится именно к тому типу научных проблем, в истории которых в полной мере отражаются культурные, социальные, идеологические ценности и предрассудки своего времени.

В 1950 году в американском социологическом журнале появляется статья Дж. Бернард «Где современная социология конфликта?», в которой анализируются причины отсутствия прогресса в этой области и причины пренебрежения изучением конфликтов. По мнению автора, общество не хочет признавать факт существования определенных конфликтов. Кроме того, некоторые влиятельные организации не заинтересованы в развитии исследований конфликтов, поскольку тактика секретности и внезапности усиливает потенциальные возможности влияния конфликта, а изучение конфликтов «разоружает» конфликтующие стороны. Также, считает Бернард, социологи хотели бы избежать идентификации с марксизмом, доминировавшим в исследовании конфликтов. В качестве еще одного объяснения слабой изученности конфликта приводится соображение, что тот, кто изучает конфликт, невольно защищает или одобряет его. Бернард утверждает, что западная социология конфликта продолжает оставаться на уровне работ Зиммеля. При этом отмечается, что за предшествующее десятилетие вышла лишь одна научная книга, посвященная социальному конфликту, да и та принадлежащая перу психолога (имеется в виду работа К. Левина «Разрешение социальных конфликтов» 1948 года) (Bernard, 1950, p. 12–13).

Становление конфликтологии

Уже через десятилетие (после публикации статьи Дж. Бернард) фактически начинает складываться наука конфликтология, сочетающая как концептуальные и методологические подходы к изучению и описанию конфликтных явлений разного рода, так и практику работы с ними. Наиболее интенсивный период развития исследований в области конфликтов пришелся на вторую половину 50-х — начало 60-х годов. В 1957 году обсуждение проблем конфликтов было проведено Социологической ассоциацией ЮНЕСКО, что, видимо, послужило некоторым организационным импульсом к проведению конференций по теме конфликтов, созданию ряда организаций и центров, а также выпуску специальных журналов по «конфликтным» проблемам.

Первоначально конфликтология оформляется скорее как область поиска средств предотвращения конфликтов и их ослабления, что было стимулировано жестоким опытом Второй мировой войны. Развитие конфликтологии характеризуется постепенным переходом

Конфликтология – особая междисциплинарная область, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия.

от теоретических описаний к практике управления конфликтами. Анализ современного состояния конфликтологии позволяет сделать вывод о доминирующем развитии именно практических подходов. С одной стороны, это, возможно, связано с некоторыми теоретическими неудачами. Так, не удались попытки построить единую концептуальную схему описания всех видов конфликтов, создать общую теорию конфликта, построить единую универсальную типологию конфликтов. Такого рода построения существуют, однако они неизбежно наделены той степенью абстракции, которая затрудняет их практическое применение к решению задач прогнозирования и регулирования конфликтов.

С другой стороны, и интерес к конфликтам в большей мере смещается именно к проблемам их регулирования и практической работы с ними. Дж. Бертон, один из ведущих современных исследователей в области конфликта, подчеркивает, что академические разработки в области теории конфликта традиционно ограничивались созданием «объясняющих» концепций, т. е. поиском причин, закономерностей возникновения конфликтных ситуаций. В последнее десятилетие все больший интерес вызывают методы предотвращения и аналитического разрешения конфликтных ситуаций. По мнению Бертона, основная задача состоит в переходе к созданию теории и «техники» разрешения конфликтов (Burton, 1990).

Эта прагматическая переориентация фактически определила характер конфликтологии, уделяющей основное внимание практике разрешения конфликтов. Интерес к этому сегодня развивается в различных направлениях науки и общественной жизни (международные отношения, юридическая, социальная, психологическая практика и др.). Первоначально конфликтологии приписывался междисциплинарный статус, поскольку предполагалось, что она объединит усилия разных областей знания. Вместе с тем Бертон настаивает на «адисциплинарном» характере сферы исследований, связанных с предотвращением конфликтов, их управлением и разрешением, и «не признает никакого разграничения знания» (Burton, 1990).

Таким образом, за последнее столетие первоначальная точка зрения на конфликт как на негативное явление, требующее подавления, устранения т. д., эволюционировала до характерного для современной социологии принятия конфликта в качестве неотъемлемого элемента социальной жизни, имеющего в том числе и позитивные функции. Акцент был перенесен на регулирование конфликтных явлений, позволяющее минимизировать негативные последствия и, более того, извлекать позитивный эффект из конфликтного процесса.

Изучение конфликтов в отечественной науке

Едва ли есть еще какое-либо явление общественной жизни или научное понятие, изменение отношения к которому столь явственно отражало бы изменения в жизни общества, как это имеет место в случае конфликта.

Судьба изучения конфликта в нашей стране оказалась тесно связанной с состоянием советского обществоведения. Учитывая огромный и признанный вклад К. Маркса в социологию конфликта, можно было ожидать, что проблемам конфликта в советской науке будет отведено приоритетное место. Однако последователи марксизма не отличались последовательностью в развитии идей Маркса, касающихся конфликтной проблематики. Чисто идеологическое постулирование невозможности обострения противоречий и конфликтов при социализме взяло верх над всеобщностью диалектического закона о единстве и борьбе противоположностей. Конфликт стал жертвой представлений о полной ликвидации самих условий его возникновения при социализме. Предполагалось, что социальные конфликты возникают в результате развития и обострения антагонистических противоречий, а поскольку в условиях социалистического общества антагонистические противоречия ликвидированы и остаются лишь постепенно сглаживающиеся неантагонистические противоречия, то и появление социальных конфликтов при социализме просто невозможно.

Иллюзии бесконфликтности, возникающие вследствие игнорирования существующих проблем и противоречий, естественно, переносились с макросоциального, общественного уровня на области внутриорганизационного и внутригруппового взаимодействия, а также в сферу межличностных отношений.

Отношение к конфликтам в советском обществоведении существенно затормозило развитие теоретической мысли, да и практической работы с конфликтами в нашей стране. До недавнего времени она ограничивалась немногими исследованиями, изучавшими, как правило с помощью анкетных опросов, недостатки в работе отдельных коллективов и руководителей, приводящие к росту напряженности во взаимодействии. Значение этих работ определялось практическими задачами оптимизации психологического климата в конкретных коллективах.

«Неактуальность» проблемы конфликтов при социализме, естественно, повлияла и на официальное отношение к ней, и на работы в этой области. Наукометрический анализ материалов «Психологического журнала» за первые десять лет его существования (1980–1990) показал, что из 43 выделенных тематических категорий, освещавшихся в публикациях журнала, «конфликты» занимают почетное предпоследнее место: им посвящено 0,6% всех опубликованных материалов (Лившиц, Крылова, 1990). В единственной изданной в советское время «Философской энциклопедии» (1964) термин «конфликт» по преимуществу рассматривается либо в контексте западных социологических концепций, либо среди категорий искусства и эстетики, либо как внутрипсихическое явление, а в «Философском энциклопедическом словаре» (1983) термин «конфликт» вообще отсутствует.

В последующие десятилетия, однако, в жизни общества произошло резкое обострение противоречий, неизбежно повлекшее за собой увеличение масштаба и остроты конфликтных явлений: на макроуровне это прежде всего межнациональная и межрегиональная конфликтность, на межгрупповом и межлич-

ностном уровне — целый комплекс проблем, чреватых столкновением интересов, конфронтацией и межличностными осложнениями, наконец, на внутриличностном уровне растет напряженность из-за утраты чувства безопасности, уверенности в завтрашнем дне и т. д. Таким образом, сама реальность актуализировала конфликтную проблематику.

Реалии сегодняшней жизни вызывают необходимость осмысления причин происходящего в обществе роста конфликтности, а также поиска новых форм работы с разными типами конфликтов.

Датой официального «прорыва» отечественной психологии к конфликтной проблематике можно считать 1990 год, когда в Красноярске состоялась первая в истории отечественной науки конференция, специально посвященная проблеме конфликтов. В 1990 году социологи провели «Круглый стол по социальным конфликтам», ставший началом издания серии сборников по конфликтологической проблематике. С этого момента резко возрастает интерес к этой сфере, растет количество исследований и публикаций, увеличивается число психологов, увлекающихся теоретическими изысканиями и, в первую очередь, практикой работы с конфликтами. На I Всероссийской научной конференции Российского психологического общества «Психология сегодня» (1996, Москва) проблемам конфликта был посвящен отдельный симпозиум.

С 1990 года в Москве под эгидой Института социологии и Международного центра общечеловеческих ценностей издаются периодические сборники «Социальные конфликты: Экспертиза. Прогнозирование. Технологии разрешения», освещающие как теоретико-методологические проблемы, так и сугубо практические вопросы, касающиеся работы с межнациональными, этническими, политическими конфликтами. Авторы издания исходят из того, что и на современном этапе развития общества, и «в будущем демократическом обществе... конфликт признается нормой общественной жизни» (Социальные конфликты, 1991, с. 7), что порождает необходимость создания механизмов и обеспечения условий «цивилизованного регулирования и разрешения конфликтных ситуаций».

В основу первого из этих сборников, имеющего подзаголовок «Методологические, общетеоретические, технологические подходы» (1991), положены материалы «Круглого стола по социальным конфликтам», проведенного Институтом социологии и Международным центром общечеловеческих ценностей в июне 1990 года.

Обсуждение разнообразных проблем теории и практики конфликтологии привело участников дискуссии к выводам о стихийном, эмоциональном, неуправляемом характере происходящих в стране конфликтов и об отсутствии в обществе институтов и механизмов их регулирования. В теоретическом отношении показательно, что в ходе обсуждения, затронувшего самые разные виды и аспекты конфликтов, произошло очевидное «выдвижение на первый план прагматических задач конфликтологии» (Социальные конфликты, 1990, с. 108), определившее характер не только первого сборника работ по конфликтам, но и последующих изданий на эту тему.

> Конфликт – это нормальное состояние общества, в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации.
>
> *В. А. Ядов*

С практической точки зрения участники первой «конфликтологической» дискуссии сформулировали задачу создания специальной экспертно-консультационной службы, которая призвана «на базе серьезного диагностического и прогностического анализа отслеживать зарождение и развертывание конфликтных процессов и в зависимости от их характера выдвигать обоснованные предложения по их локализации, рационализации и регулированию» (там же, с. 110).

Выход первого отечественного сборника по социальным конфликтам, как и лежащая в его основе дискуссия, фактически знаменуют собой зарождение «официальной» отечественной конфликтологии.

В последующие годы тема конфликтов становится — если, например, судить по журналу «Социологические исследования» — едва ли не ведущей в отечественной социологии. Было проведено несколько «круглых столов» по наиболее актуальным проблемам конфликтологии: «Теоретические проблемы социально-трудовых конфликтов» (1991), «Межнациональные противоречия в России: стратегия партий и общественных движений» (1992), «Социальные конфликты в условиях переходного периода» (1993), «Конфликтный менеджмент в политических и экономических структурах» (1994); в журнале была учреждена рубрика «На пути к теоретической конфликтологии» и т. д.

Социальный конфликт в традиции отечественных исследований обычно трактуется как обострение социальных противоречий, столкновение, в котором стороны представлены социальными общностями — этническими группами, классами, государственными образованиями и т. д.; таким образом, в содержание понятия «социальный конфликт» включаются явления и процессы, разворачивающиеся на уровне макроструктур. К социальным конфликтам относят вооруженные, этнические (межнациональные), экономические (забастовки и др.) и политические конфликты, которые сегодня и составляют проблемное поле не только теоретических исследований, но и практического внимания отечественной конфликтологии.

Своеобразие социальной ситуации в обществе вынуждает отечественных конфликтологов наряду с попытками теоретического анализа и осмысления идущих процессов искать ответы на практические вопросы регулирования конфликтов. Большинство работ посвящено анализу возникающих конфликтов, их рассмотрению в контексте исторической, политической, экономической ситуации в России. Рассматриваются возможности как осуществления общего конфликтологического мониторинга, так и анализа конкретных конфликтных ситуаций. Проведена пробная конфликтологическая экспертиза, направленная на решение аналитических и управленческих задач, выделившая три основные категории социальных конфликтов: конфликты в социально-политической сфере; конфликты, связанные с перераспределением собственности и становлением рыночных отношений; этнические конфликты (Российский социум, 1995).

На основе фундаментального обзора работ в области конфликтов, проведенного московскими аналитиками (Анцупов, Шипилов, 1996), выявлена примечательная динамика ежегодного количества публикаций по проблеме конфликта (рис. 1.1). Учитывались публикации и диссертационные исследования за период с 1924 по 1995 год. За этот период психологам принадлежит более четверти всех отечественных публикаций (их динамика приведена на рис. 1.2).

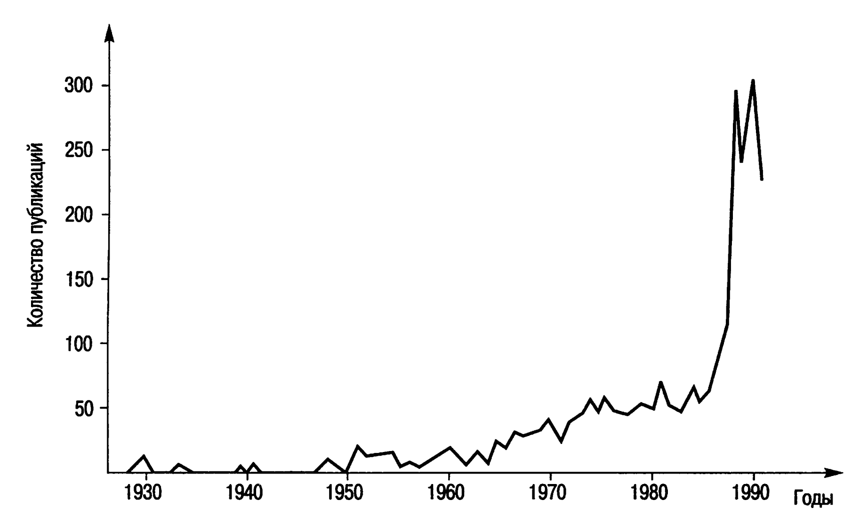


Рис. 1.1. Динамика ежегодного общего количества публикаций по проблеме конфликта (Анцупов, Шипилов, 1996)

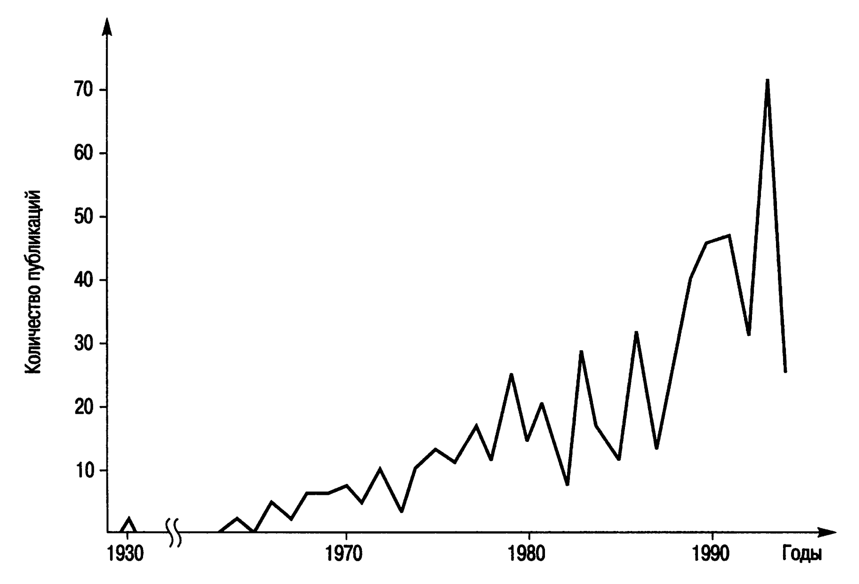


Рис. 1.2. Динамика количества публикаций психологов по проблеме конфликта (Анцупов, Шипилов, 1996)

Судя по числу публикаций, в общем проблемном поле отечественной конфликтологии интересы исследователей первоначально концентрировались вокруг двух направлений — проблемы межэтнических (межнациональных) конфликтов и проблемы трудовых конфликтов, социальной напряженности на предприятиях, забастовочного движения. Впоследствии усиливается внимание к проблематике политических конфликтов. Выпускаются разнообразные издания как по результатам отечественных исследований, так и по западной конфликтологии. Создаются первые образовательные программы по социологии конфликта. Несмотря на явно преобладающий интерес к практическим вопросам управления конфликтами, появляются также работы, ориентированные преимущественно на теоретическое осмысление и разработку проблем конфликтологии.

Таким образом, можно сказать, что в области отечественной социологии конфликта идет интенсивный процесс осмысления реального предмета изучения и работы конфликтологии, равно как и развития ее теории. Значимость и актуальность проблемы конфликтов, огромный интерес к ней, однако, позволяют надеяться на быстрое развитие исследований в этой области. Вместе с тем, в отличие от западной конфликтологии, которая является междисциплинарной областью и, как уже говорилось, проявляет большой интерес к психологии и ее возможностям в работе с конфликтами, отечественная социология конфликта в настоящее время развивается в основном в рамках чисто социологических подходов, недостаточно связанных с психологией и ее возможностями.

Сегодня сложилась ситуация, когда конфликтная проблематика актуализирована и в реалиях общественной жизни, и в сознании общества. Осознается необходимость создания механизмов и институтов регулирования конфликтов, осуществления контроля над конфликтным процессом. Как никогда велика потребность людей в помощи психологов по самым разнообразным вопросам общественной и личной жизни. Это создает новые, не существовавшие ранее возможности для исследовательской и практической работы в области конфликтов.

Как сегодня понимаются конфликты

Основные изменения в парадигме исследования конфликтов, оказавшие влияние на отношение к конфликтам и практику работы с ними, могут быть сформулированы в нескольких основных тезисах.

1. Конфликт — это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия, мы должны перестать воспринимать его как какую-то патологию или аномалию. **Конфликт — это нормально**.

2. Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого. Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное понимание конфликтов предполагает, что **конфликт — это не обязательно плохо**.
3. Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию» (Goddard, 1986, p. 8).

КОНФЛИКТ ⇒ ИЗМЕНЕНИЕ ⇒ АДАПТАЦИЯ ⇒ ВЫЖИВАНИЕ

Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнем относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займем более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт — это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

Идеи о позитивных функциях конфликта нашли свое наиболее полное развитие в работах американского социолога Л. Козера. Сигнальная функция конфликта, о которой речь шла выше, не единственный пример его позитивных возможностей. Даже само конфликтное взаимодействие может быть полезным для его участников. Как пишет Козер, «социально контролируемый конфликт “разряжает атмосферу” между его участниками и делает возможным возобновление их отношений» (Coser, 1968, p. 42); «обеспечивая свободный выход чувствам вражды, конфликты служат поддержанию взаимоотношений» (p. 47–48).

В китайском языке иероглиф «кризис», «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой — «благоприятная возможность». В конфликте, бесспорно, есть риск разрушения отношений, опасность непреодоления кризиса, но есть также и благоприятная возможность выхода на новый уровень отношений, конструктивного преодоления кризиса и обретения новых жизненных возможностей. В конфликте потенциально заложено мощное конструктивное начало, а значит **конфликт — это может быть хорошо**.

4. Конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы или элиминированы, а конструктивные возможности усилены.

Это означает, что **конфликт — это то, с чем можно работать**. И в наше время работа с конфликтом осознается как общий социальный и личный интерес.

Резюме

1. Первоначальное описание конфликтной проблематики в философско-социологической традиции было связано с рассмотрением процессов борьбы в человеческом обществе, нашедших наиболее полное выражение в школе социал-дарвинизма. Конфликт отождествляется с борьбой, которая рассматривается как форма (часто основная) социального взаимодействия.
2. Первоначальные представления социологов об относительно стабильной и интегрированной природе устройства общества выразились в функциональной модели его описания. Тезис о функциональном единстве, т. е. гармоническом соответствии и внутренней согласованности различных частей социальной системы, приводил к трактовке конфликтов как патологии в функционировании общества, как аномалии, которая должна быть исключена из жизни общества.
3. В противовес «теории равновесия» была сформулирована «теория конфликта», основанная на идее постоянного изменения общества. Отсюда конфликт становится характеристикой любого общества. Ценностное предпочтение «модели порядка» сдерживало развитие и принятие «конфликтной модели».
4. Основания теории конфликта и последующего формирования социологии конфликта были заложены Марксом и Зиммелем, авторами систематических описаний процессов борьбы и конфликта в обществе. Работы Маркса исследовали диалектику развития общества и закономерного возникновения конфликтов. Зиммель сформулировал представления о позитивных функциях конфликта, заложив основы конфликтного функционализма.
5. Продолжением исследований Маркса и Зиммеля и концептуальной основой современной парадигмы конфликта стали работы Дарендорфа и Козера. В их трактовке конфликт приобретает более определенное описание, конкретную феноменологию; его существование в социальном пространстве встраивается в более строгие рамки. Работы Дарендорфа и Козера стали непосредственным основанием современной конфликтологии, осуществившей переход от теоретических описаний конфликта к практической работе с ним.
6. Теоретическое признание конфликта в качестве закономерной характеристики социальных систем позволило перейти к более глубоким его исследованиям и решению задач управления конфликтными явлениями. В 50–60-е годы начинается оформление конфликтологии как особой междисциплинарной области, объединяющей теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия.

7. Современная конфликтология исходит из принципов признания конфликта в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений, возможности протекания конфликтов в разнообразных, в том числе и конструктивных формах, утверждения принципиальной возможности управления конфликтами.
8. Развитие теоретической мысли в отечественной науке было заторможено тезисами советского обществоведения о бесконфликтном развитии общества. Исследования конфликтов ограничивались отдельными работами по решению практических задач, в основном в области педагогики и оптимизации деятельности трудовых коллективов. Изменение ситуации в России привело к резкому возрастанию интереса к конфликтам, «взрыву» числа посвященных им работ и фактическому оформлению отечественной конфликтологии. Основное проблемное поле теоретических исследований и практического внимания отечественных конфликтологов определяется преимущественным изучением вооруженных, этнических, экономических и политических конфликтов.
9. Конфликтология на протяжении своего становления и развития постоянно обращалась к психологии в поисках возможностей понимания природы конфликтов и способов работы с ними. Одной из первых работ в области конфликтологии можно считать работу Левина «Разрешение социальных конфликтов» (1948). В своих работах классики конфликтологии постоянно апеллировали к психологической феноменологии, например, к таким явлениям как враждебные чувства, мысли или установки. Современная западная конфликтология испытывает на себе все большее влияние психологии в силу признания как роли психологических факторов в возникновении и развитии социальных конфликтов, так и значительных возможностей использования психологических методов для разрешения и ослабления конфликтов. Что же касается отечественной конфликтологии, то она в настоящее время развивается скорее в рамках социологических подходов, недостаточно связанных с психологией.
10. В свою очередь, и развитие социологических взглядов на природу конфликтных явлений, их место и роль в жизни общества оказало несомненное и значительное влияние на теорию и практику работы с конфликтами в различных областях, в том числе и в психологии.

ГЛАВА 2

Психологическая традиция изучения конфликтов

Данная глава посвящена пониманию и описанию конфликта в различных направлениях классической психологии; рассмотрению разных теоретических оснований, которые привели к выявлению разной феноменологии конфликта, и современных тенденций в изучении конфликтов.

- Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация
  - З. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека
  - К. Хорни: «Наши внутренние конфликты»
  - Интерпретация интерперсональных проблем
  - Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты
  - Признание и критика
- Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию
  - Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию
  - Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию
  - М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов
  - Общая оценка
- Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
  - Курт Левин
  - Теории баланса
  - Конфликт как когнитивная схема
  - Субъективная оценка ситуации как условие конфликта
- Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели
- Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное
  - Доминирование практической ориентации
  - Изменение отношения к конфликтам
  - Позитивные функции конфликтов
  - Определение понятия конфликта
- Резюме

Психологическая традиция изучения конфликтов является наиболее богатой и развитой из всех научных дисциплин, интересующихся конфликтами. Об этом свидетельствует как устойчивый и продолжительный интерес психологов к конфликтам, так и разнообразие теоретических и практических работ на эту тему.

> Социальная психология не могла возникнуть как наука, пока отношения между индивидом и обществом не стали проблематичными.
>
> *Ю. Апслунд*

Конфликт как одно из значимых явлений психической жизни человека непосредственно связан с проблемой психического благополучия — фундаментальной проблемой всей психологической науки, по-разному решаемой ее различными дисциплинами. Например, социальная психология, будучи наукой о закономерностях общения людей, в той или иной форме решает фундаментальные вопросы об отношениях индивида и общества, о месте человека в мире, о поисках согласия и гармонии. Начиная с самых первых работ, в которых человек наделялся либо «социальными инстинктами», обеспечивающими стремление к сотрудничеству и солидарности с другими людьми, либо, напротив, «асоциальными», связанными с потребностью во власти и эгоистическими наклонностями, психологи занимались поиском основ согласия и вражды, сотрудничества и борьбы между людьми.

Исходя из этого, при рассмотрении основных подходов и эволюции идей в области изучения конфликтов было бы трудно ограничиться только работами, посвященными именно проблеме конфликтов, поэтому в данном разделе мы обращаемся не столько к результатам конкретных исследований, сколько к тому, как ставится и интерпретируется проблема конфликтов различными психологическими течениями.

Значение явления конфликта в общей психологической феноменологии проявляется в том, что каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам. История развития психологических представлений о конфликтах фактически совпадает с историей самой психологии, в ходе которой друг друга сменяли различные, подчас противоположные представления о природе человека, о его взаимоотношениях с окружающим миром.

Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация

С. Мадди, автор известной работы по теориям личности, считает, что все они могут быть разделены на три категории в зависимости от лежащих в их основе базовых представлений. Эти категории — *модель конфликта, модель самореализации* и *модель согласованности.*

В модели конфликта предполагается, что личность постоянно и неизбежно находится между двумя сильными, но противоположными друг другу влияниями.

> Жизнь в соответствии с этой моделью необходимым образом представляет собой в лучшем случае компромисс, который реализуется в динамическом балансе этих двух движущих сил, а в худшем — обреченную на провал попытку отвергнуть существование одной из них. Существуют две версии модели конфликта. В психосоциальной версии источник одной из этих сил кроется в самом человеке, тогда как источник второй — в группах или обществе. В интрапсихической версии обе движущиеся силы возникают внутри самой личности независимо от того, рассматривается ли она как индивидуальная или как социальная сущность. Поскольку две эти силы изначально антагонистичны друг другу, в обеих версиях конфликтной модели делается акцент на их непосредственном содержании; считается, что изменить эти силы невозможно (Мадди, 2002, с. 31).

Примером представлений о личности, основанных на модели конфликта, по мнению Мадди, служит прежде всего теория Фрейда, а также теории Мюррея и Эриксона (с поправкой на то, что конфликт, в соответствии с их позицией, уже не является всеобъемлющим состоянием) и Салливена, базирующаяся на психосоциальной модели конфликта.

Точка зрения, согласно которой конфликт является важнейшим объяснительным концептом в психологии личности, не оригинальна: она так или иначе отражена в основных изданиях по теориям личности (Холл, Линдсей, 1997; Хьелл, Зиглер, 1997). Наиболее явное выражение понимание конфликта как интрапсихического феномена находит в психодинамическом направлении; суть последнего заключается «в представлении, согласно которому личность является динамической конфигурацией процессов, находящихся в нескончаемом конфликте» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 106).

3. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека

Традиция подобного понимания заложена Фрейдом, который «первым охарактеризовал психику как поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания» (Хьелл, Зиглер, с. 105–106). По Фрейду, человек находится в состоянии постоянного внутреннего и внешнего конфликта с окружающими и миром в целом. «Конфликт... — в психоанализе изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т. д., в которых выражается противоречивость природы человека» (Овчаренко, 1994, с. 181). Понятно, что из всех потенциально возможных конфликтов, которые может переживать человек, для психоанализа первичным является внутренний, или так называемый «психический конфликт», который есть «постоянный элемент душевной жизни человека, характеризующийся беспрерывным столкновением влечений, желаний, психических систем и сфер личности» (там же, с. 205). Конфликты — часть внутренней жизни индивида, их возникновение естественно сопутствует его развитию.

Руководствуясь принципом удовольствия, человек в силу внешних ограничений — нравственных и социальных норм — вынужден зачастую отказы-

ваться от удовлетворения (по крайней мере, немедленного) своих желаний. Это и приводит к возникновению психического конфликта, который с точки зрения психоанализа может находить нормальное разрешение: существуют способы достичь удовольствия морально приемлемыми путями. Типичными примерами сублимации являются художественное или научное творчество.

К разным формам психических расстройств человека ведут так называемые патогенные конфликты, возникающие тогда, когда к внешнему, вынужденному отказу от немедленного удовлетворения желаний, несовместимых с требованиями общества, присоединяются внутренние ограничения. Таковыми, по Фрейду, являются конфликты между влечениями «Я» и сексуальными влечениями: «не сексуальные влечения как таковые являются причиной возникновения неврозов, а тот патогенный конфликт, который разыгрывается между Я (сознанием) или Сверх-Я (совестью) и сексуальностью» (Психоанализ. Популярная энциклопедия, 1998, с. 235).

Вытеснение сексуальных желаний не дает возможности человеку осознать истинные причины возникающих у него внутренних конфликтов, с которыми он в результате не справляется. Значение конфликтной феноменологии в общей психической жизни человека определяется тем, что «согласно Фрейду, конфликт, вызываемый неосознаваемыми, неприемлемыми импульсами либидо и агрессивными импульсами, составляет внутреннюю сторону жизни индивидуума» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 142). На эту имманентно присущую человеку конфликтность накладывается его опыт детства, отношений с родителями. В соответствии с психодинамической ориентацией, конфликты, не нашедшие разрешения в детстве, потенциально чреваты патологией поведения в более зрелом возрасте. Известно суждение Л. С. Выготского по поводу взглядов Фрейда: «Человек как бы раб своего раннего детства, он всю жизнь разрешает и изживает те конфликты, которые создались в первые месяцы его жизни» (Выготский, 1987, с. 80). Получается, что поведение человека детерминировано скорее его собственными внутренними особенностями, нежели внешней ситуацией: «Неосознаваемые психологические конфликты контролируют поведение человека» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 151). Соответственно, целью терапевтического воздействия является выявление источников конфликтов, вытесненных из сознания, содействие человеку в осознании им причин его внутренних конфликтов и их решении на новом уровне сознательного отношения к своим влечениям неосознаваемого характера.

В общем, классический психоанализ исходил из идей «обреченности» человека на конфликт, разрушительного влияния на личность патогенных конфликтов и из необходимости избавить человека от этих конфликтов. В принципе его избавить от них полностью нельзя, речь идет лишь о смягчении конфликтов при помощи целенаправленного воспитания, социализации и «окультуривания» человека с помощью психоаналитика, который пусть и не избавит от всех проблем, но все же с помощью своего искусства может ослабить их и их разрушительное влияние на жизнь человека.

Таково общее отношение к конфликтам в психоанализе. В большинстве психоаналитических работ противоречие между бессознательными влечениями человека и его совестью с ее запретами рассматривается как основной источник психических расстройств, хотя и сам внутренний конфликт, и его место в общей динамике невротических нарушений можно трактовать по-разному.

К. Хорни: «Наши внутренние конфликты»

Проблемы внутренних конфликтов особенно интересовали К. Хорни, посвятившую им ряд основополагающих исследований (в первую очередь речь идет о работах «Наши внутренние конфликты», «Невротическая личность нашего времени» и др.).

Сама Хорни так определяет отличие своей позиции от взглядов основателя психоанализа:

> Описанная мной структура неврозов не противоречит в принципе теории Фрейда, согласно которой неврозы в своей сущности являются результатом конфликта между инстинктивными влечениями и социальными требованиями или тем, как они представлены в Супер-Эго. Но хотя я согласна, что конфликт между побуждением человека и социальным давлением составляет необходимое условие для возникновения всякого невроза, я не считаю это условие достаточным. Столкновение между желаниями человека и социальными требованиями не обязательно приводит к неврозам, но может также вести к фактическим ограничениям в жизни, т. е. к простому подавлению или вытеснению желаний или, в самом общем виде, к действительному страданию. Невроз возникает лишь в том случае, если этот конфликт порождает тревожность и если попытки уменьшить тревожность приводят в свою очередь к защитным тенденциям, которые, хотя и являются в равной мере настоятельными, тем не менее несовместимы друг с другом (Хорни, 1993, с. 80).

Нормальный конфликт предполагает выбор между различными возможностями, позициями, убеждениями и т. д., осуществляя который человек и разрешает конфликт. Невротический конфликт всегда бессознателен: внутренние противоречия поглощают человека, не оставляют ему выбора, делают его беспомощным. Хорни описывает этот конфликт следующим образом: «...Конфликтная ситуация невротичного человека проистекает из отчаянного навязчивого желания быть первым и из столь же сильного навязчивого побуждения сдерживать себя. Если он что-либо сделал успешно, то в следующий раз вынужден сделать это плохо. За хорошим уроком следует плохой, за улучшением в ходе лечения следует рецидив, хорошее впечатление на людей сменяется плохим. Такая последовательность все время повторяется и рождает

> **Человек невротического склада действует сразу в двух направлениях, которые являются несовместимыми: им движет агрессивное стремление к доминированию типа «никто, кроме меня», и в то же самое время он испытывает непомерное желание быть всеми любимым. Эта ситуация, когда человек зажат между честолюбием и любовью, является одним из центральных конфликтов при неврозах.**
>
> *К. Хорни*

чувство безнадежности борьбы с превосходящими силами. Он подобен Пенелопе, которая каждую ночь распускала то, что связала в течение дня» (Хорни, 1993).

Невротик не просто теряет способность разобраться в себе и своих желаниях, он становится не способным к решению своих внутренних проблем, что и оказывается, по Хорни, главным источником конфликта.

Интерпретация интерперсональных проблем

Последователи и критики Фрейда стремились расширить возможности психоанализа, прививая ему более «культурный» и «социальный» взгляд. Благодаря их усилиям были заложены основы нескольких направлений современной психологии, а, например, А. Адлера популярные психологические учебники называют «родоначальником нового социально-психологического взгляда» (Hall, Lindzey, 1967, p. 115) и «предвестником современной гуманистической психологии» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 166).

Этим Адлер обязан тому, что его теория рассматривает поведение человека в социальном контексте, причем, в отличие от построений Фрейда, «индивидуальная психология полагает необходимой гармонию объединения и сотрудничества между человеком и обществом, а конфликт между ними считает неестественным» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 166). Конечно, это не означает, что конфликтов как таковых не происходит. «Проблемность» во взаимодействии индивида с обществом Адлер связывает с «невротическим стилем жизни», который — и в этом Адлер солидарен с классическим психоанализом — является следствием «трудного» детства и характеризуется такими особенностями, как эгоцентризм, отсутствие сотрудничества, нереалистичность. Этот «невротический», или «ошибочный», стиль жизни сопровождается постоянным ощущением угрозы самооценке, неуверенности в себе, обостренной чувствительностью, что неизбежно приводит к проблемам в отношениях с окружающими, ведь, по мнению Адлера, «невротики ведут себя так, как если бы они жили в стане врагов» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 194).

Доминирование идеи о преобладании личностной обусловленности социального поведения побуждает психологов данного направления к поиску личностных особенностей, стилей, типов, ведущих к формированию того или иного жизненного сценария. Хорни признает «культурное» происхождение базисного чувства тревожности, тогда как вырабатывающиеся в ответ на него компенсирующие стратегии становятся частью личности человека и затем определяют его поведение в большей степени, чем интерперсональные ситуации. Три основных типа социальной направленности — «движение к людям», «движение от людей» и «движение против людей» — присутствуют у любого человека и проявляются у него в зависимости от ситуации: мы способны и сотрудничать с людьми, и отдаляться от них, и бороться с ними. У невротика эти типы отношений оказываются несовместимыми, какой-то из типов становится доминирующим, подавляя другие. Таким образом, межличностные конфлик-

ты скорее являются проявлением внутриличностной тенденции, которую Хорни называет «движение против людей» и которая фактически превращается в «базисную установку в отношении других и себя и определенную философию жизни» (Horney, 1950, p. 14). Описывая такого человека, Хорни характеризует его следующим образом: «Когда он двигается против людей, он считает само собой разумеющейся враждебность вокруг себя и принимает, сознательно или бессознательно, решение бороться. Он имплицитно не доверяет чувствам и интенциям других по отношению к нему. Он противодействует другим всеми путями, которые ему доступны. Он хочет быть сильнее и нанести им поражение, отчасти в целях собственной защиты, отчасти из мести» (Horney, 1946, p. 42–43). Не следует думать, что речь идет исключительно о каких-то экстремальных или особенных ситуациях. Эта личностная тенденция обнаруживает себя достаточно примитивным образом в самых обыденных ситуациях повседневного общения. Например, люди стараются опередить друг друга при входе в переполненный автобус, опасаясь, что им не достанется места. Однако даже избыток свободных мест не может заставить некоторых людей отказаться от стремления опередить остальных. Точно так же и в очереди найдется человек, который, подойдя одновременно с вами, будет доказывать, что он был первым и вы позади него, а не он за вами. Что движет подобными людьми? Желание побеждать, одерживать верх, чувствовать себя «в порядке». Если он уступает, оказывается вторым, «проигрывает» — он «не в порядке». Эта доминирующая ориентация личности существенно определяет характер ее взаимоотношений с окружающими людьми, порождая стремление к установлению контроля над другими, эксплуатации их в своих целях в соответствии со своей философией *homo homini lupus est* (там же, p. 63–69). Благоприятная окружающая среда может быть гарантией против возникновения невротического характера, однако напрасно было бы рассчитывать на разрешение внутренних конфликтов с помощью изменения одних лишь внешних факторов. Хорни пишет по этому поводу, что «ошибочность этих надежд заключается не в переоценивании важности человеческих отношений, но в недооценке силы интрапсихических факторов» (Horney, 1950, p. 308).

Аналогичным образом «динамизмы» и «персонификации» Г. Салливена, возникающие под влиянием раннего опыта отношений, начинают играть роль регуляторов межличностного взаимодействия, сводя к минимуму значение последующих интерперсональных ситуаций (Sullivan, 1953). Например, ребенок, боящийся незнакомых людей, имеет динамизм страха, а привычная враждебность по отношению к кому-либо является выражением динамизма недоброжелательности, и т. д. При этом «сформировавшись однажды, они обычно закрепляются и влияют на наши установки в отношении других людей» (Hall, Lindzey, 1967, p. 140). Салливен специально останавливается на том, как недоброжелательность становится важной характеристикой интерперсональных отношений в детстве, возникая как реакция на частые неблагоприятные интерперсональные ситуации, вызывающие тревожность, ранящие ребенка, ставящие его в положение высмеиваемого. Так постепенно происхо-

дит искажение в фундаментальном интерперсональном аттитюде и вырабатывается пессимистическая недоброжелательная философия жизни.

Таким образом, в работах самых разных психоаналитиков межличностные трудности и конфликты, переживаемые человеком, интерпретируются как явления, имеющие интрапсихическое происхождение. Несмотря на отход от ортодоксального психоанализа, взгляды приверженцев аналитического подхода на то, что касается проблем межличностных отношений и их природы, в сущности, меняются мало. И в более поздних работах, например в концепции фундаментальной ориентации межличностных отношений В. Шутца, социальная жизнь взрослого человека рассматривается как предопределенная опытом детства, формирующим фундаментальные межличностные потребности и соответствующий личностный тип, который либо задает адекватную интеграцию в отношениях с другими, либо создает проблемы в сфере межличностных контактов (Андреева, Богомолова, Петровская, 1978, с. 167–169).

Также и среди современных работ, в большинстве своем ориентированных на практическую помощь человеку, всегда можно различить такие, авторы которых, даже не причисляя себя к последователям психоанализа, следуют той же логике понимания природы человеческих отношений, которые, как и социальное поведение вообще, являются лишь формой реализации внутриличностных проблем и конфликтов. В сущности, психоаналитическая трактовка общения на протяжении достаточно долгого времени претерпела мало изменений: пользуясь сравнением Г. Тэджфела, можно сказать, что для психоаналитика каждый приходит в ситуацию общения со своим готовым сценарием и интерперсональная ситуация становится лишь ареной, сценической площадкой, где этот сценарий разыгрывается, а остальные участники ситуации более или менее удачно ему в этом подыгрывают (Агеев, 1990, с. 15).

Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты

Наиболее отличной от позиции Фрейда в отношении к конфликтам является концепция Э. Эриксона. Пессимистически окрашенному психоаналитическому представлению о человеке, раздираемом противоречиями и конфликтами, Эриксон противопоставляет идею, что «каждый личный и социальный кризис представляет собой своего рода вызов, приводящий индивидуума к личностному росту и преодолению жизненных препятствий», а знание того, как человек справляется со значимыми жизненными проблемами, составляет «единственный ключ к пониманию его жизни» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 218).

Эриксон выделяет в общем жизненном цикле восемь психосоциальных стадий (табл. 2.1). Каждая из этих стадий развития сопровождается кризисом, который Эриксон рассматривает как поворотный момент, возникающий вследствие достижения определенного уровня психологической зрелости и предъявляемых к индивиду социальных требований. Это означает, что на каждом возрастном этапе возникает своя специфическая, требующая решения проблема. Успешное разрешение кризиса является залогом дальнейшего раз-

вития здоровой личности и необходимым фактором эффективного проживания последующих стадий.

Таблица 2.1. **Восемь стадий психосоциального развития**

Стадия	Возраст	Психосоциальный кризис	Сильная сторона
1. Орально-сенсорная	Рождение – 1 год	Базальное доверие – базальное недоверие	Надежда
2. Мышечно-анальная	1–3 года	Автономия – стыд и сомнение	Сила воли
3. Локомоторно-генитальная	3–6 лет	Инициативность – вина	Цель
4. Латентная	6–12 лет	Трудолюбие – неполноценность	Компетентность
5. Подростковая	12–19 лет	Эго-идентичность – ролевое смешение	Верность
6. Ранняя зрелость	20–25 лет	Интимность – изоляция	Любовь
7. Средняя зрелость	26–64 года	Продуктивность – застой	Забота
8. Поздняя зрелость	65 лет – смерть	Эго-интеграция – отчаяние	Мудрость

Конфликты играют важнейшую роль в теории Эриксона, но они означают «не угрозу катастрофы, а поворотный пункт и тем самым онтогенетический источник как силы, так и недостаточной адаптации» (там же, с. 219). Кризис у Эриксона содержит и позитивный, и негативный компонент, и вопрос заключается не в избегании конфликтов, а в адекватном, конструктивном разрешении кризисов, что вполне соответствует современному общегуманитарному отношению к конфликтам. Таким образом, тема конфликта приобретает иное звучание, конфликты начинают нести позитивный заряд и становятся важнейшими моментами развития.

Признание и критика

Для сторонников психодинамических подходов конфликт — это реальность человеческого существования. Конфликт свойствен человеческой природе, при этом можно делать акценты на его деструктивных аспектах, как у Фрейда, или, напротив, оценивать его более оптимистично, как Эриксон. В любом случае конфликт — явление не случайное, составляющее суть внутренней жизни индивида.

Конфликт — это важнейший теоретический конструкт в психоаналитических концепциях. Понимание внутренних противоречий и конфликтов личности — это ключ к объяснению происходящего с человеком. Социальное поведение вообще детерминировано не столько внешней ситуацией, сколько личностными особенностями человека, и те или иные проблемы его интерперсонального существования имеют внутриличностное происхождение.

Конфликт в психоанализе выступает как интрапсихический феномен, возникающий в глубинах психики как следствие внутренних законов ее сущест-

вования, как явление, которое может быть адекватно описано только в рамках этих законов. В психоаналитической традиции основным предметом внимания являются внутрипсихические конфликты, в особенности те из них, которые имеют неосознаваемый характер (например, патогенные у Фрейда или невротические у Хорни). В подобных случаях не только реальная сущность конфликта, но и сам факт его существования не осознаются человеком. Такое отношение к внутренним конфликтам и их месту в психической жизни человека специфично для психоанализа.

Обозначив психический конфликт как принципиальный теоретический конструкт и выделив внутренний неосознаваемый конфликт в качестве основного объекта, релевантного своим построениям, психоаналитическая традиция в остальном допускает достаточно широкое и нестрогое использование понятия конфликта. Так, в работе К. Юнга «Конфликты детской души» рассказывается о проявляющихся в душе ребенка противоречиях, о трудностях в его поведении, о возникающих у него «трудных» вопросах и др., что делает практически невозможным строгую идентификацию содержания понятия конфликта, вынесенного Юнгом в заглавие своей статьи (Юнг, 1995). У Эриксона понятие конфликта постоянно сопрягается с понятием кризиса, которое, будучи основным в его теории, не всегда четко соотносится с понятием конфликта. С одной стороны, кризис — это то, что возникает на основе конфликта, но с другой — слово конфликт нередко употребляется просто как его синоним.

При всех различиях между упомянутыми подходами общим для них является понимание конфликта как результата взаимодействия личностных структур и тенденций. В рамках личности он может быть и понят, и описан, что фактически означает его принципиальное рассмотрение как интрапсихического феномена.

Вена 1910 года была местом, наглядно иллюстрирующим три формы материализма, которые в наш век бесспорно владели миром: экономический материализм Маркса, психологический материализм Фрейда и технологический материализм парового двигателя, аэроплана и атомной бомбы.

Дж. Морено

Для советской науки было характерно скорее негативное или в лучшем случае сдержанное отношение к психоанализу. К сожалению, как это иногда бывает в науке, непринятие тех или иных теоретических построений приводит и к отторжению предмета их внимания. Однако то, что линия сугубо интрапсихического понимания конфликтов почти не получила развития в отечественной науке, было связано не только с непринятием психоаналитической традиции, но и с присущей отечественной психологии тенденцией к поиску социальных детерминант поведения человека, что определяло изучение психической жизни человека в единстве с внешней средой его существования. Поэтому точка зрения, интерпретирующая социальное поведение через интрапсихические факторы, была не близка отечественной традиции. Более того, именно эта замкнутость психологической феноменологии «личностным кругом» и была, пожалуй, объектом наиболее острой критики, в том числе и со стороны отечественных психологов. В частности, Б. Ф. Ломов, говоря о развитии личности, пишет о том,

что «противоречия, возникающие и разрешающиеся в ее развитии, нельзя выявить, рассматривая ее саму по себе» (Ломов, 1984, с. 304–305).

Впрочем, подобная теоретическая ориентация не устраивала не только отечественных психологов.

Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию

Оппозицией понимания конфликтов как явления интрапсихического происхождения стал перенос акцента на внешние детерминанты их возникновения. Ситуационные подходы в изучении конфликта представлены прежде всего бихевиористской традицией. Как известно, классический бихевиоризм считал принципиально невозможным исследование каких бы то ни было субъективных факторов психической жизни человека, поскольку исходил из того, что научный статус психология может обрести только при наличии такого предмета своего изучения, который поддается объективному описанию. В качестве такого предмета бихевиористы рассматривали поведение.

Механизмы человеческого поведения фактически и стали главным содержанием теоретических построений и экспериментальных исследований бихевиористов. Понятно, что поскольку бихевиористские подходы сделали центральным предметом своего внимания поведение в его различных формах, то и их интерес к конфликтам ограничивался главным образом внешне наблюдаемыми конфликтами — в первую очередь межличностными и межгрупповыми. В соответствии с бихевиористской парадигмой, основной методический принцип изучения поведения предполагал поиск связей между воздействиями («стимулами») и ответной поведенческой реакцией человека. Отсюда основная схема бихевиоризма «стимул ⇒ реакция», прошедшая экспериментальную проверку на примере одного из частных случаев «фрустрация ⇒ агрессия», звучит применительно к конфликтам как «ситуация ⇒ конфликтное поведение».

Следовательно, если речь идет о конфликтном поведении или взаимодействии, то источники его происхождения можно обнаружить прежде всего при помощи анализа факторов ситуации. Тем самым конфликт превращается в явление ситуационной природы.

Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию

Первыми исследованиями, сформировавшими традицию изучения конфликтов как реакции на внешние воздействия, стали работы по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Начало этим разработкам было положено серией исследований, выполненных в 1930–1950-х годах группой специалистов Йельского университета (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура и др.) и посвященных изучению агрессии,

ее фрустрационной детерминации, понятиям сдерживания, смещения агрессии и т. д. Социально-психологический анализ этих явлений, в свою очередь, осуществил Л. Берковиц.

По сравнению с психоаналитической традицией бихевиоризм предложил принципиально иной взгляд на конфликты. Социально-психологические конфликты в рамках концепции фрустрационной детерминации агрессии понимаются прежде всего как особая форма агрессивного ответа (прямо или косвенно проявляемого, сдерживаемого или подавляемого, направленного на причину агрессии или смещенного на другой объект) на фрустрирующую ситуацию, причем первоначальное представление о фрустрации как о препятствии в достижении желаемого расширяется вплоть до того, что фрустрирующей начинает считаться ситуация, когда, например, индивид становится свидетелем агрессии, направленной на кого-то другого.

Исходя из основных представлений бихевиористов, патология поведения есть следствие научения неправильному, неадекватному или отклоняющемуся поведению, которое, получив какое-то подкрепление, становится частью поведенческого репертуара личности. Тем самым ключ к пониманию поведения человека, его действий и поступков следует искать в ситуативных, внешних факторах. В соответствии с теорией социального научения, чтобы понять поведение человека, следует прежде всего обратиться к факторам, провоцирующим проявление той или иной модели конфликтного реагирования на внешнюю ситуацию, а также к факторам, повлиявшим на усвоение этой модели поведения и ее закрепление.

Идея социального научения, подкрепленная многочисленными наблюдениями за развитием детей, находит значительную поддержку среди зарубежных и отечественных специалистов. А. А. Реан отмечает: «В пользу концепции социального научения говорит и то, что действительное различие между неагрессивными и агрессивными детьми заключается не в том, что последние в ситуации межличностного конфликта отдают предпочтение агрессивным методам его разрешения, а в том, что агрессивные дети, в отличие от неагрессивных, лишены альтернативы, так как в их поведенческом репертуаре отсутствуют “сценарии” конструктивного разрешения конфликтной ситуации» (Реан, 1997, с. 15). Данное высказывание устанавливает прямую связь между проблематикой агрессии и изучением конфликтов, в частности предлагает рассматривать стратегии поведения людей в конфликтах как результат научения тем или иным моделям взаимодействия.

Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию

Непосредственное исследование конфликтов как реакции на те или иные особенности внешней ситуации связано с экспериментальными работами М. Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и М. Шерифа в области межгрупповых конфликтов. Именно им психология в первую очередь обяза-

на введением конфликта в ранг экспериментально изучаемой психологической проблематики. Известно, что для приверженцев бихевиористской парадигмы применение экспериментальных методов в изучении психологических феноменов было делом принципа и способом утверждения поведенческой ориентации как доказательства научного статуса объективной психологии.

Самым значительным именем среди тех, кто сделал ситуационную природу конфликта предметом основного внимания и экспериментального анализа, является М. Дойч, ученик и младший коллега К. Левина, чьи исследования в области социальной психологии групп оказали на него огромное влияние. Левин считал важнейшей характеристикой группы систему взаимозависимостей и взаимодействий между ее членами. Именно эти характеристики социальных отношений стали основным предметом многолетних исследований Дойча.

Диссертационное исследование Дойча (1949) было посвящено влиянию кооперации и конкуренции на групповые процессы. Его первые эксперименты, начавшиеся в 1948 году, строились в виде следующей процедуры. Будучи преподавателем психологии, Дойч разделил студентов на 10 групп по пять человек, с которыми он проводил еженедельно по три часа в течение шести недель. Все группы выполняли одни и те же задания, состоявшие в быстром решении не слишком сложных интеллектуальных задач, составлении письменного ответа на вопрос о некоей личной проблеме, групповой дискуссии на заданную тему и т. д.

После первой недели встреч группы в случайном порядке разделялись на группы с конкурентной и кооперативной системой оценивания. Конкурентные группы оповещались о том, что их дискуссии будут оцениваться в соответствии с индивидуальным вкладом каждого студента в групповую дискуссию, который будет сравниваться с вкладами остальных членов группы, в соответствии с чем лучший «вкладчик» получит высший балл, следующий — ниже и т. д. Членов кооперативных групп, напротив, ставили в известность о том, что все они получат один и тот же балл, который будет определяться на основе сравнения результатов их коллективной работы с четырьмя такими же группами. Таким образом, лучшая группа получит высший балл, следующая — ниже и т. д. Все студенты были согласны с предложенными процедурами, и, поскольку оценкам в их институте придавалось большое значение, они были мотивированы на получение высоких баллов в обеих ситуациях.

За группами постоянно наблюдали трое ассистентов, регистрировавших такие аспекты группового общения, как дружелюбность, открытость и качество дискуссии. Также обращалось внимание на коммуникацию между членами группы и их взаимное приятие и понимание во время дискуссий. В дополнение к этому после каждой дискуссии студенты заполняли анкеты, в которых оценивали различные аспекты обсуждения, свои реакции во время него и свои установки относительно других членов группы (Deutsch, 1985).

Мы привели достаточно подробное описание методической процедуры первых работ Дойча, поскольку его последующие лабораторные исследования строились по той же модели создания внешней ситуации конкуренции или

кооперации, которая предполагает разные типы взаимозависимости между участниками эксперимента, варьирование внешних условий (включая стратегии поведения «подставного» партнера) и регистрацию реакций испытуемых на эту ситуацию (особенности коммуникации, выбираемые стратегии поведения, установки по отношению к партнерам и другие параметры, в том числе групповые, если участниками экспериментов были группы).

Начиная с 1948 года Дойчем были выполнены сотни исследований. Изучались кооперативные и конкурентные отношения как внутри групп, так и между ними; исследования проводились в учебных классах, рабочих ситуациях и лабораторных условиях; изучались группы с гомогенным составом и состоящие из людей разных способностей, различной расовой и этнической принадлежности и т. д.

Результатом этих многочисленных исследований стала теория кооперации и конкуренции. Дойч считает, что его теория строится вокруг двух основных положений: одно из них связано с типом взаимозависимости между целями людей, вовлеченных в данную ситуацию, другое — с типом действий этих людей. Он различает два основных типа взаимозависимости целей: способствующая взаимозависимость, где цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели одним человеком позитивно связаны с вероятностью или степенью ее достижения другими; и противоположная взаимозависимость, где цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели одним негативно коррелируют с вероятностью или степенью достижения цели другими. Также выделяются два типа действий индивида: эффективные действия, которые улучшают шансы действующего лица на достижение цели, и ухудшающие действия, имеющие противоположные результаты. Далее Дойч комбинирует типы взаимозависимости и типы действий, чтобы установить, как они будут влиять на основные социально-психологические процессы (Deutsch, 1985, p. 66).

Ключевым моментом теории М. Дойча является его «закон социальных отношений», в соответствии с которым кооперация вызывает и вызывается воспринимаемым подобием в представлениях и аттитюдах, готовностью оказывать помощь, открытостью в коммуникации, доверительными и дружественными аттитюдами, чувствительностью к общим интересам и неподчеркиванием противоположных интересов, ориентацией на взаимную власть скорее, чем на различия во власти, и т. д. Аналогичным образом конкуренция вызывает и вызывается использованием тактики принуждения, угрозы или хитрости; попытками увеличить различия в силе между собой и другим; ограниченной коммуникацией; минимизацией осознания сходства в ценностях и увеличением чувствительности к противоположным интересам; подозрительными и враждебными установками; значимостью, ригидностью и масштабностью конфликтной проблемы и т. д. (Deutsch, 1985, p. 70).

Закон социальных отношений М. Дойча

Характерные процессы и эффекты, вызванные данным типом социального отношения, имеют тенденцию вызывать этот тип социального отношения.

Таким образом, в теории Дойча конфликтная феноменология описывается как следствие объективного столкновения интересов. Признание концепции Дойча было обеспечено ее созвучностью идеям своего времени, равно как и богатейшими эмпирическими данными, полученными автором. Эти данные прежде всего относятся к стратегиям взаимодействия в конфликте и факторам, которые их определяют. Часть экспериментов Дойча в какой-то мере постигла судьба многих других лабораторных исследований социального поведения, подвергнутых жесткой критике за нерелевантность условий эксперимента реальным жизненным ситуациям. Дойч верил, что результаты лабораторных экспериментов открывают путь к пониманию реальных конфликтов между живыми людьми. Может быть, в наибольшей мере сомнения относительно возможности воссоздания в лаборатории реальных условий взаимодействия людей относятся именно к конфликтным и другим «острым» ситуациям, поскольку само их существование определяется значимостью происходящего для участников этого взаимодействия.

Однако, несмотря на спорность некоторых своих положений, Дойч, безусловно, является наиболее признанным авторитетом среди западных психологов — исследователей конфликтов.

М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов

Другое известное имя в области ситуационного подхода к изучению конфликтов — это М. Шериф с его знаменитыми экспериментами, в которых конфликт создавался в реальных условиях человеческого взаимодействия. Вполне закономерно, что именно межгрупповые конфликты стали объектом его внимания, как и интереса многих других исследователей: различные виды социальных, расовых, этнических и других конфликтов требовали поиска практических путей своего разрешения. Соответственно и в психологии начинает доминировать желание не столько теоретически объяснять существующие конфликты, сколько практически помогать людям справляться с ними.

Общая схема экспериментов Шерифа (с вариациями в разных сериях) сводилась к следующему. В летнем лагере группу незнакомых между собой мальчиков подросткового возраста (в разных экспериментах от 11 до 14 лет) делили на две подгруппы, в каждой из которых шла своя жизнь. Отдыхая, играя, занимаясь хозяйственными делами, мальчики сдружились между собой, образовав две сплоченные группы. После того, как у них сформировалось сильное чувство групповой принадлежности, началась следующая, основная

Самые последние обзоры эмпирических и экспериментальных открытий ясно заключили, что агрессия и конфликт не являются самогенерируемыми интрапсихическими событиями. Это состояния отношения, возникающие как следствие транзакций между людьми в ситуациях, когда преследуемые ими цели поддерживаются или блокируются. Отсюда адекватное понимание этиологии конфликта и кооперации требует оценивания внутри точных рамок, или контекста, ситуаций, в которых они возникают.

М. Шериф

стадия эксперимента. Группы подростков сталкивались в сильной конкурентной ситуации — между ними организовывались разные соревнования со строгим соперничеством, в результате которых одна из групп объявлялась победившей, а другая — проигравшей. На этой стадии и был зафиксирован тот результат, который предполагался основной гипотезой М. Шерифа: объективно конкурентная ситуация, в которой оказывались группы, вызывала конфликт между ними.

Эксперимент Шерифа привлек к себе внимание и имел значительный резонанс, а его методическая процедура была воспроизведена в ряде других экспериментов.

Общая оценка

Общая оценка методической схемы исследований, выполненных с помощью внешнего инициирования конфликтов, и результатов, полученных с применением этой схемы, неоднозначна. С одной стороны, было проведено множество любопытных исследований, благодаря которым были получены представляющие интерес результаты как в отношении индивидуальных реакций людей на ситуации внешних затруднений, так и в отношении групповых явлений их взаимодействия. С другой стороны, критика неоправданных попыток приложения данных, полученных в лаборатории, к процессам поведения и взаимодействия людей в реальных условиях человеческого существования, безусловно, относится и к данным исследованиям. Но, пожалуй, самые большие претензии в адрес подобного подхода связаны с тем, что конфликт редуцировался до поведенческой реакции и за пределами рассмотрения оставалось содержание человеческих переживаний, мотивов, представлений о происходящем, словом, все то, что, по сути, и составляет существо человеческих конфликтов. Безусловно, ситуационные подходы не отрицают влияния личностных особенностей на поведение. Так, оказавшись перед лицом конфликтной ситуации, человек может реагировать по-разному: или выбрать кооперативную стратегию преодоления конфликта, или пойти путем борьбы, или просто отказаться от участия в конфликте и отстаивания своих интересов. Это зависит и от личностных особенностей, которые тем или иным образом «окрашивают» поведение человека в конфликтной ситуации. Однако фундаментальная зависимость поведения и реагирования — конфликтного в том числе — от внешних условий, ситуации (понимаемой как нечто внешнее, что может быть наблюдаемо и описываемо извне), которые сводятся в бихевиористских построениях к понятию стимула, остается неоспоримой.

Наиболее распространенная оценка бихевиоризма и необихевиоризма последующими исследователями предполагает, что «человеческая деятельность и социальные процессы не могут быть сведены к наблюдаемым и измеряемым поведенческим характеристикам, рассматриваемым как прямой результат внешних воздействий» (Уолш, 1978, с. 86). Трудно, конечно, допустить возможность сведения всего разнообразия и богатства психологической или

социальной жизни человека к определенному набору стандартных образцов поведения, подчиненных общей схеме «стимул — реакция» и ее модификациям с учетом вводимых промежуточных переменных. Бесспорно, эти подходы не были лишены слабых сторон, таких как радикальное отстаивание роли ситуативных факторов в возникновении конфликтов и неизбежный при этом уход на второй план личностных переменных. Однако не следует забывать, что благодаря ситуационным подходам современная наука получила богатейший эмпирический материал в области конфликтной проблематики. Стараниями М. Дойча и других исследователей конфликт перестал восприниматься как исключительно интрапсихически генерируемый феномен.

Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен

Основная критика в адрес традиционного изучения кооперации и конкуренции состояла в следующем утверждении: «Не сами по себе кооперация и конкуренция ведут к определенным поведенческим реакциям, но опосредованно отражаясь в психической деятельности членов групп в виде социальной категоризации и порождая определенные социальные установки» (Агеев, 1990, с. 30–31). Подтвержденное результатами соответствующих исследований, это положение существенно корректировало чисто ситуационное объяснение конфликтов, согласно которому индивиду или группе достаточно оказаться в соответствующей ситуации, чтобы у них возникало кооперативное либо конкурентное поведение. Тем самым, по мнению Агеева, «когнитивисты, пожалуй, впервые обратили внимание на то, что непосредственно наблюдаемые взаимодействия субъектов в социальной ситуации могут быть поняты и проинтерпретированы с точки зрения их субъективного отражения, то есть с точки зрения их восприятия, осознания, рефлексии, оценки и т. д. “взаимодействующим субъектом”» (там же, с. 34).

С началом становления когнитивистских подходов в психологии стал проявляться все больший интерес к роли когнитивных процессов в регуляции взаимодействия людей, к тем субъективным образам окружающей действительности, которые складываются у индивида и организуются в связные и по возможности непротиворечивые интерпретации картины мира.

Курт Левин

Провозвестником когнитивизма не без оснований считают К. Левина, который ввел принципиально иное, чем у бихевиористов, понимание среды, окружающей индивида. В соответствии с теорией поля «описание ситуации должно быть скорее “субъективным”, нежели “объективным”, т. е. ситуация должна описываться с позиции индивида, поведение которого исследуется, а не с позиции наблюдателя» (Shaw, Costanzo, 1970, p. 119). Тем самым Левин преодо-

левает оппозицию «внутреннее — внешнее» в интерпретации источников социального поведения: если психоанализ рассматривал интрапсихические, «внутренние» факторы как главные в регуляции поведения, а бихевиоризм отдавал приоритет ситуативным, «внешним», то Левин фактически объединил их, придав «внешним» (объективным в трактовке бихевиоризма) факторам «внутренний», субъективный характер. Именно благодаря работам К. Левина, а также других представителей когнитивного феноменологического подхода сегодня в психологии, независимо от приверженности психолога преимущественно «личностному» или «ситуационному» объяснению, фактически общепринятым является представление, что «поведение определяет не ситуация, которая может быть описана “объективно” или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него» (Хекхаузен, 1986, т. 1, с. 22). С. Страйкер, обсуждая тенденции в развитии психологии в конце 1970-х годов, указывает в качестве одной из важнейших тенденций на «общую волну... феноменологического мышления», благодаря которой субъективность обретает законный и респектабельный статус в психологии. По его мнению, наибольшую роль в «прорыве» субъективности в психологию, возможно, сыграл К. Левин, чья теория поля описывает среду как воспринимаемую и переживаемую субъектом (Stryker, 1977).

Левин был первым психологом, исследовавшим конфликт как таковой. Это относится и к его описаниям конфликта в теории поля, и к его изучению проблем интерперсональных отношений в американский период его деятельности, и к его работам, обобщенным в книге «Разрешение социальных конфликтов» (1948), которую по праву можно считать первым исследованием в психологии конфликтов, да и в конфликтологии в целом. В теории поля Левина конфликт «психологически характеризуется как ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины» (Lewin, 1935, p. 122).

Случаи, когда индивид находится между двумя позитивными или негативными валентностями или же один и тот же объект одновременно наделен как позитивной, так и негативной валентностью, описывают основные виды внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты интерпретируются как «конфликты между собственными и вынуждающими силами», т. е. как противоречие между собственными потребностями человека и внешней вынуждающей силой. В принципе, по мнению Левина, законы развития конфликта едины для всех его разновидностей, однако случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения этой внешней власти. Из этих теоретических построений выросли экспериментальные исследования групповой атмосферы в ситуации автократического

Конфликт «психологически характеризуется как ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины».

К. Левин

руководства, которая интерпретировалась как противоречие между вынуждающими и собственными силами.

Напомним, что «воздействующие силы» или «валентности» в рассуждениях Левина являются не объективными характеристиками внешней ситуации (при таком понимании описание конфликта приближалось бы к его интерпретации в ситуационных подходах), а представляют собой результат наделения индивидом внешних объектов субъективными значениями, их субъективного восприятия.

Необходимо также подчеркнуть факт неоспоримого влияния Левина на когнитивные идеи в области изучения конфликтов. При этом, может быть, большее значение имели даже не столько его конкретные рассуждения об отдельных аспектах межличностных отношений и конфликтов, сколько «когнитивный вектор» его высказываний и имплицитно содержащаяся в них когнитивная парадигма.

Теории баланса

Идеи Левина о природе конфликтов стали непосредственным источником теорий когнитивного соответствия, в том числе и теории структурного баланса Ф. Хайдера, которого иногда называют основателем когнитивной психологии в целом. Теория Хайдера посвящена анализу согласованности между системой установок индивида и его знаниями об установках и поведении окружающих. Ее первые положения были концептуализированы автором в 1946 году. В книге «Психология межличностных отношений» (Heider, 1958), содержащей относительно полное описание его теории, Хайдер анализирует балансные и небалансные состояния в отношениях людей и, исходя из положения о стремлении социального целого к балансу, возможные пути достижения баланса.

Если некий человек *P* (*person*) испытывает симпатию к другому человеку *O* (*other*), который делает нечто *X*, и если это *X* позитивно с точки зрения *P*, мы имеем случай баланса из трех позитивных отношений. Если человек *P* испытывает антипатию к человеку *O*, который делает нечто *X*, и если это *X* негативно оценивается *P*, это будет случай баланса из трех негативных отношений. Если же *O*, к которому *P* относится хорошо, делает нечто, к чему *P* относится негативно, в этой структуре возникает небалансное состояние и, соответственно, тенденция стремления к балансу.

Ситуация может быть трансформирована двояко — за счет изменения в отношении *P* к *O* или *X* или путем изменения целого. Изменения в отношениях *P*: а) *P* начинает думать, что *X* не так уж и плох — устанавливается баланс из трех позитивных отношений; б) *P* начинает думать, что *O* не так уж и хорош, в соответствии с чем «плохой *O*» делает «плохое *X*», и балансное отношение устанавливается снова. Изменения в отношениях целого: а) *P* начинает думать, что *O* в действительности не в ответе за *X*, тогда *X* нельзя приписывать *O*, и их единство разрушается; б) *P* разрешает ситуацию за счет диффе-

ренцированного взгляда на *O*: *O* имеет и плохие, и хорошие черты. Баланс достигается за счет негативного отношения *P* к «плохой» части *O*, ответственной за «плохое» *X*, и хорошего отношения *P* к «хорошей» части *O*. (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Схема *P-O-X* (Ф. Хайдер).
К теории структурного баланса (цит по: Андреева, 1998)

Однако очевидно, что во многих ситуациях реального взаимодействия проблемы так просто не решаются. Например, *O* владеет *X*, к которому стремится *P*. Казалось бы, по предыдущей схеме, это должно благоприятствовать отношениям *P* к *O*, но *P* может завидовать *O*, желая своего единства с *X*, будь то материальный объект или человек. Таким образом, если *P* и *O* стремятся к *X* и единство одного из них исключает единство другого, возникает конфликт.

Аналогично возникает конфликт, если *P* и *O* стремятся избежать *X*, но это возможно лишь для одного из них. Наконец, еще один вариант возникновения конфликта связан с необходимостью для *P* и *O* действовать относительно *X* совместно и единообразно, а их отношение к *X* различно: тогда или один из них должен отказаться от позитивного для него *X*, или другой должен принять негативное для себя *X*. (Хайдер сам указывает на аналогию этих примеров межличностных конфликтов с типами конфликтов Левина.)

Следовательно, в соответствии с теорией Хайдера, конфликт возникает тогда, когда установление баланса невозможно в силу того, что «определенное отношение единства, предписываемое условиями баланса, для одного человека исключается вследствие существования отношения единства со стороны другого человека» (Heider, 1958, p. 212), т. е. сущность социально-психологического конфликта в его трактовке — это определенное рассогласование между системой представлений индивида и его знаниями о представлениях и поведении других, между системами представлений разных людей. Дальнейшее развитие идей Хайдера было предпринято Т. Ньюкомом, сделавшим акцент на процессе коммуникации между участниками взаимодействия, которые хотят, чтобы те, с кем они имеют дело, разделяли их точку зрения, особенно если речь идет о важных вещах, а их партнеры кажутся им привлекательными (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Схема *А-Б-Х* (Т. Ньюком).
К теории коммуникативных актов (цит по: Андреева, 1998)

Таким образом, когнитивистские подходы в изучении конфликтов были реализованы не только в акценте на субъективном переживании человека как ключевом факторе объяснения феноменологии конфликтов, но и в описании нового их измерения — когнитивного пространства.

Конфликт как когнитивная схема

Приведем пример последовательного развития когнитивного подхода в исследовании конфликтов.

Одна из немногих работ, в которой конфликт непосредственно изучается как когнитивная схема, относится к области межгрупповых конфликтов и принадлежит У. Клару и его коллегам (Klar, Bar-Tal, Kruglanski, 1988). Авторы интерпретируют конфликт как специфическое содержание знания, или как специфическую когнитивную схему. Под когнитивной схемой понимается

семантическая сеть взаимосвязанных значений (того, что подразумевается), проистекающих от особого центрального убеждения. В случае конфликтной схемы этим специфическим центральным убеждением является несовместимость целей различных сторон. Если эта несовместимость признается индивидом или группой, конфликтная схема активизируется и ситуация будет рассматриваться как случай конфликта.

Полемизируя с Дойчем, Клар и его соавторы особо подчеркивают, что конфликт не возникает от несовместимых действий, поскольку последние совсем не обязательно должны восприниматься как конфликт. Конфликт — это не просто свойство ситуации, но скорее выводы, делаемые на ее основе. Более того, однажды сформированная схема начинает в значительной степени управлять кодированием, организацией и поиском информации. Если ситуация определяется как конфликтная, для ее характеристики будут выбираться признаки, поддерживающие эту схему.

Поскольку конфликт связан с определенной интерпретацией ситуации, неизбежно появление различий между индивидами и группами в том, как они оценивают те или иные особенности ситуаций. Содержание представлений о том, что считать конфликтом, может различаться. Кроме того, могут наблюдаться различия, связанные с общим богатством когнитивного репертуара и предрасположенностью к использованию тех или иных схем.

Исходя из понимания конфликта как когнитивной схемы, авторы предлагают ряд следствий из общего понимания природы и механизмов действия когнитивных схем. В соответствии с развиваемыми ими положениями все структуры знания формируются в результате двухфазного процесса, в ходе которого генерируются и проверяются гипотезы. Факторы, облегчающие или затрудняющие выдвижение гипотез, делятся на две категории — когнитивные и мотивационные. Когнитивные факторы могут быть описаны в двух аспектах — наличия идей в личностном концептуальном репертуаре и их доступности в данный момент. К мотивационным факторам авторы относят потребность в когнитивной структуре (стремление иметь ясное и четкое представление о данной проблеме), опасение невалидности и потребность в окончательных выводах, принятие которых зависит от того, в какой степени они конгруэнтны индивидуальным желаниям и устремлениям. Предпочтение, оказываемое определенным выводам, может побуждать индивида генерировать представления, альтернативные нежелательным, и наоборот, удерживать его от этого, если возникающее представление его устраивает. Понимание конфликта как когнитивной схемы дает возможность авторам выдвинуть также ряд идей, касающихся возможностей управления конфликтами.

Субъективная оценка ситуации как условие конфликта

Для отечественной психологической науки также было характерно — прежде всего, в традиции, идущей от психотерапевтического подхода, — принятие субъективной оценки человеком сложившейся ситуации, его субъективного переживания в качестве обязательного компонента наличия конфликта.

> **Переживание оказывается при более глубоком анализе производным от личности переживающего, и само должно быть объяснено в связи с ее особенностями.**
>
> *В. Н. Мясищев*

В. Н. Мясищев писал о месте переживаний в системе отношений личности: «...Переживание оказывается при более глубоком анализе производным от личности переживающего, и само должно быть объяснено в связи с ее особенностями. Здесь мы теснее всего соприкасаемся с вопросами человеческой психики, своеобразие которой, кратко говоря, заключается в том, что человек является сознательным субъектом, т. е. выделяющим себя из окружающего, сознательно относящимся к различным сторонам действительности и активно воздействующим на нее в соответствии со своими потребностями и вытекающими из них целями» (Мясищев, 1960, с. 237). Данное утверждение воспринимается как прямая полемика с бихевиористской традицией, в том числе и с отождествлением законов поведения животных и человека, что впоследствии станет одним из самых острых упреков в адрес бихевиористов со стороны гуманистической психологии.

В. С. Мерлин, один из основных отечественных исследователей конфликта, в качестве обязательного условия его возникновения рассматривает субъективную неразрешимость ситуации, которая не может быть ничем иным, как результатом соответствующей оценки, интерпретации ее человеком (Мерлин, 1970). Могут быть приведены и другие примеры, свидетельствующие о том, что принципы, относимые в западной психологии к когнитивистской традиции, уже давно используются отечественной наукой — по крайней мере, в области понимания и описания природы конфликтных явлений.

Впрочем, сегодня правомерно говорить об окончательном утверждении подхода, предполагающего учет субъективного отношения человека к тем или иным событиям в их развитии, в психологии в целом. Вероятно, это прежде всего результат мощного усиления психологической практики, для которой субъективные переживания человека и есть объективный предмет работы. Применительно к конфликтам это означает, что восприятие и интерпретация внешней ли ситуации, собственных ли чувств и переживаний как конфликта, общепризнанно рассматриваются как обязательное условие существования конфликта, а сама по себе внешняя ситуация, какие бы объективные противоречия она ни содержала, не может автоматически вести к развитию конфликта. Когнитивная составляющая является обязательным условием их возникновения.

Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели

Классическая психология предложила несколько вариантов понимания конфликтов: 1) как явления, природа которого определяется через интрапсихические процессы и факторы; 2) как явления, возникновение и особенности которого определяются прежде всего ситуацией; 3) как явления, для понима-

ния которого недостаточно знания личностных особенностей или объективного описания ситуации, но необходимо понимание когнитивной составляющей — субъективной интерпретации происходящего.

Каждый из этих подходов внес свою лепту в понимание конфликтов. Психоаналитическая традиция в ее теоретическом и практическом выражении обогатила психологию уникальными описаниями и клиническим опытом наблюдения и интерпретации тонких взаимосвязей между внутренним миром личности и ее существованием в реальности интерперсональных отношений. Кроме того, интерес психоаналитиков к личностным особенностям и их сочетаниям стимулировал их описания личностных типов, личностных стилей, которые могут быть интересны тем, кого волнует проблема «конфликтных личностей». В рамках ситуационных подходов выполнено огромное число экспериментальных исследований, в которых изучались различные аспекты поведения участников конфликтов в их зависимости от бесконечно варьировавшихся параметров ситуации. Когнитивистские подходы открыли возможность «культурного» понимания конфликтов в рамках более широкого социального контекста, чем замкнутость параметрами ситуации непосредственного взаимодействия.

Разные направления классической психологии не просто предложили различные подходы к пониманию природы конфликтов, но и, исходя из своих концептуальных построений, фактически разрабатывали различные измерения данного явления. Психодинамические подходы с их вниманием к внутреннему миру личности обогатили своими идеями и опытом то, что может быть названо «аффективным» пространством конфликта, которое связано с чувствами и переживаниями людей. Ситуационные подходы работали с «поведенческим» измерением. Когнитивные подходы добавили к этому когнитивные факторы формирования как аффективного, так и поведенческого параметра, равно как и заставили воспринимать конфликт как более субъективный феномен, чем это предполагалось другими направлениями.

Теоретические основания классических направлений психологии стимулировали поиск соответствующей феноменологии. Понятно, что психоанализ в принципе не мог заниматься поиском ситуационных детерминант конфликтов, а бихевиоризм, в свою очередь, — глубинными причинами душевных переживаний человека.

Каждый крупный теоретик выделил и прояснил определенные аспекты человеческой природы. Мы полагаем, что каждый теоретик по существу «прав» в той области, которую он рассматривает наиболее внимательно. Единственная ошибка, которую делали большинство из них, — это предположение, что они обладают единственным, лучшим, причем общим и всеохватывающим ответом. Разногласия между создателями различных теорий личности часто напоминают историю о слепых и слоне. Теория, основанная на психопатологии, может не обладать концептуальными средствами и эмпирическими данными для адекватного рассмотрения сверхличного опыта. Теория, занятая по преимуществу феноменами сознания, может быть неадекватной в объяснении снов и других форм символизма. Мы полага-

ем, что каждый теоретик обладает ясным понятием о некоторой части целого, но временами, не признавая, что это только часть, пытается убедить остальных, что то, что он держит, — либо наиболее важная часть, либо даже весь слон целиком.

Дж. Фейдемен, Р. Фрейгер

Однако безусловная плодотворность их изначальных теоретических посылок привела к выявлению и описанию каждым из классических направлений психологии своей феноменологии конфликта, которая не исключала, но дополняла другие. Когда мы говорим, что психоанализ выявил интрапсихическую природу конфликтов, бихевиоризм описал их как ситуационные феномены, а когнитивные подходы вскрыли когнитивные основания конфликтов, то противоречат ли эти результаты друг другу? Безусловно, нет. В каждом из этих случаев научный поиск просто продемонстрировал разнообразие человеческих конфликтов. Существуют ли конфликты, возникновение, развитие и разрешение которых подчиняется интрапсихическим законам, предложенным психоанализом? Бесспорно, в той же мере, в которой между людьми возникают конфликты, понимание которых требует привлечения закономерностей, выявленных бихевиоризмом или когнитивными подходами.

Таким образом, правомерно говорить не о противоречиях в понимании явления конфликта, а о разных существующих явлениях конфликта, которые в своем конкретном выражении могут быть поняты через обращение к разным принципам их описания.

Тем не менее свое право на существование разные направления в психологии часто отстаивали не только в полемике друг с другом, но и в претензии на исключительное право единственно правильной интерпретации. Каждый из рассмотренных нами подходов не просто «работал» со своей феноменологией, но нередко претендовал на универсальность предложенной им объяснительной модели. В случае конфликта эта объяснительная модель касается прежде всего его происхождения.

Теоретические описания породили соответствующие направления в практической работе с психологическими проблемами: психоаналитическая практика и трансактный анализ, рационально-эмотивная терапия и разнообразные виды групповых встреч дали огромную литературу, изобилующую примерами конфликтов и работы с ними. Как совершенно справедливо отмечает Л. А. Петровская, «практическая работа может оказаться просто обедненной, если к многогранной живой реальности прикладывается концепт, строго следующий единственному объяснительному принципу, как правило, продуктивному в определенных границах, но ни в коей мере не являющемуся всеохватывающим и исчерпывающим реальность. Это может быть отнесено ко всем существующим сегодня в психологии объяснительным теоретическим конструкциям — психоаналитической, бихевиористской, когнитивистской, гуманистической и др.» (Петровская, 1989, с. 107). Практическая работа в каждом конкретном случае и состояла бы прежде всего в верификации тех или иных возможных объяснений психологической природы данного конфликта.

Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное

Современная психология представляет собой такое разнообразие знания, развивающихся практик, борьбы мнений, разочарований и побед, что пытаться судить о состоянии дел в какой-то ее области — попытка, заведомо обреченная на критику, и в этом смысле занятие неблагодарное. И все же попробуем хотя бы в первом приближении указать на то, что можно считать устоявшимся, принятым сегодня в области психологического понимания и изучения конфликтов, а что остается спорным и требует своего решения.

Доминирование практической ориентации

В качестве одной из наиболее очевидных особенностей сегодняшней психологии конфликта можно назвать явное предпочтение практических направлений в работе с конфликтами их теоретическому исследованию. В этом проявляется, возможно, общий кризис психологической теории, о котором сегодня нередко можно слышать. Сказывается и влияние гуманистической психологии с ее попытками противопоставить «официальной», «академической» психологии «живое» знание реальных человеческих проблем и опыт работы с ними.

Для гуманистической психологии, оформившейся как научное направление в середине XX века, характерно обращение к сущностным сторонам человеческой личности, стремление к решению практических задач развития личности и помощи человеку. Идущая от психологической практики гуманистическая психология опирается на анализ конкретного опыта работы, предпочитая его теоретическим схемам и моделям. Одним из положений гуманистической психологии является представление, что «поскольку человеческая природа определяется не тем, что делает человек, а тем, как он осознает свое бытие, его природа никогда не может быть определена полностью» (Роджерс, 1994, с. 7).

Еще одной немаловажной причиной, по которой в современных публикациях чаще встречаются разборы конкретных случаев, описания терапевтической работы, анализ конфликта, чем результаты исследований в этой области, является разочарование в релевантности существующих методов теоретического изучения конфликта. Кроме общей проблемы истинности психологического знания, добываемого с помощью лабораторных исследований социального поведения человека (особенно в случае сложных психологических явлений), исследование конфликта имеет собственные особенности и трудности, на которых мы подробнее остановимся в разделе о методах исследования.

Помимо общего преобладания практической ориентации современной психологической науки в области конфликтов и ее продолжающегося нарастания можно также с уверенностью говорить об утверждении отношения к кон-

фликту как к явлению не только естественному и закономерному, но и к выполняющему важные функции в психической жизни человека.

Изменение отношения к конфликтам

Пожалуй, наиболее определенным образом об этом изменении заявила гуманистическая психология, которая в отношении психологических конфликтов заняла принципиально иную позицию, чем психоанализ. Психоаналитическое понимание природы человека предполагает, что на протяжении своей жизни человек постоянно стремится к ослаблению, уменьшению конфликта. Гуманистическая психология не рассматривает конфликт как неизбежность. В то же время, как пишет Р. Мэй, «предельная целостность человеческой личности не только невозможна, но и нежелательна... Личность динамична, ане статична, ее стихия — творчество, а не прозябание. Наша цель — новое, конструктивное перераспределение напряжений, а не абсолютная гармония. Полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является *превращение деструктивных конфликтов в конструктивные*» (Мэй, 1994, с. 30).

Если для психоаналитиков противоречия души есть признак дезинтеграции (если не патологии) личности, то для психологов гуманистического направления «внутренняя напряженность личности свидетельствует о непрерывной работе духовного начала» (Мэй, 1994, с. 34), а «причиной личностных проблем является *нарушение правильного распределения напряжений во внутренней структуре личности*» (с. 40).

Конфликт — это нормально, это то, что сопутствует как нашей внутренней жизни, так и нашему взаимодействию с людьми. Переживание конфликтов — тяжелый и болезненный процесс, но это часть жизни человека. Мы не должны чувствовать себя виноватыми или несостоятельными неудачниками, если мы переживаем конфликты. Это может показаться довольно очевидным, однако многие проблемы в жизни людей и их переживания возникают из-за непонимания или непринятия этой точки зрения.

Рассмотрим в качестве примера взаимоотношения детей и родителей. Развитие ребенка неизбежно сопряжено с возникновением в их взаимодействии противоречий. Оно связано с постепенным обретением большей взрослости и самостоятельности, в процессе чего ребенок делает шаги к автономизации, к более самостоятельному существованию. Когда ребенок первый раз отдергивает ногу, на которую мама натягивает ботинок, и говорит: «Я сам», он фактически говорит о том, что его уже не устраивают сложившиеся формы их взаимодействия и он хочет их изменить. Потом мама ведет ребенка в школу, он держится за ее руку, но в какой-то момент он начинает противиться этому, потому что он уже большой и ему неудобно, чтобы его

> Личность динамична, а не статична, ее стихия – творчество, а не прозябание. Наша цель – новое, конструктивное перераспределение напряжений, а не абсолютная гармония. Полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является *превращение деструктивных конфликтов в конструктивные.*
>
> *Р. Мэй*

мама вела за ручку, как маленького. Затем он станет подростком и будет спорить с родителями из-за того, почему вечером он должен являться домой в десять часов, когда другие мальчики гуляют допоздна, и т. д.

Таким образом, в отношениях детей и родителей постоянно возникают противоречия между сложившимся на данный момент стилем их взаимодействия и потребностями ребенка в его изменении. Эти противоречия неизбежны, более того, например, в подростковом возрасте они часто рассматриваются не просто как неизбежный, но как обязательный или даже желательный компонент взросления ребенка. Такой точки зрения придерживаются профессиональные психологи.

Но что при этом чувствуют родители? Они сталкиваются с тем, что считают неповиновением, упрямством, выходом ребенка из-под контроля, а зачастую и откровенным бунтом, протестом, сопровождающимся характерной для подросткового возраста резкостью. Родители реагируют на это как на нечто совершенно неприемлемое, как на то, чего быть не должно. Они воспринимают происходящее как угрозу родительскому авторитету, как прямую опасность для ребенка («Он вышел из-под контроля!») и, нередко, как собственную родительскую несостоятельность («Я не сумел его правильно воспитать», «Я виновата, я что-то недоглядела»). Такого рода чувства, переживаемые родителями, типичны и являются следствием непринятия того факта, что наличие противоречий — это неотъемлемая черта наших отношений.

Сказанное относится, конечно, не только к взаимодействию родителей и детей, но и к другим сферам наших отношений. Совместная жизнь людей постоянно создает ситуации несовпадения интересов, обусловливает необходимость взаимных уступок и компромиссов. Семейные отношения потенциально наделены высокой конфликтностью, однако, что подтверждено исследованиями, именно супружеские отношения потенциально содержат в себе и возможность наибольшего эмоционального удовлетворения.

Таким образом, еще раз повторим, что конфликт — это совершенно нормальное явление. Люди должны перестать рассматривать конфликты как аномалию, нечто «неправильное», поскольку, полагая так, они будут требовать послушания от детей, повиновения от окружающих и подавлять конфликты в самих себе.

Позитивные функции конфликтов

При обсуждении понимания конфликтов в социальных науках отмечалось, что современная точка зрения исходит из представления о позитивных функциях конфликта.

Это легко принимается, когда речь идет о теоретических рассуждениях социологов о процессах, происходящих в социальных системах. Но психолог имеет дело с живыми людьми и видит перед собой страдающего человека, тяжело переживающего жизненные сложности, что эмоционально бывает трудно совместить с рассуждениями о пользе конфликтов.

Однако и для современной психологии характерно признание двойственной природы конфликта, в том числе и его позитивной роли.

Конфликт — источник развития. Самая главная позитивная функция конфликта состоит в том, что, будучи формой противоречия, конфликт является источником развития. Наиболее явное выражение эта функция конфликта, принимающего форму кризиса, нашла в концепции Эриксона. Наряду с ней существует и множество других, более частных приложений общего тезиса о позитивной роли противоречий в развитии индивида. Например, в ряде исследований, основанных на идеях Жана Пиаже и его школы, показано, что социокогнитивные конфликты могут быть источником интеллектуального развития детей. Под социокогнитивным конфликтом понимается ситуация, когда индивиды имеют разные ответы на одну и ту же проблему и мотивированы на достижение совместного решения. Чем значимее этот конфликт для участников ситуации, тем потенциально сильнее его влияние на их интеллектуальное развитие (Levine, Resnick, Higgins, 1993). Также общепризнанным можно считать тезис о противоречиях как источнике развития группы, включая и возможные конкурентные процессы. Так, Б. Ф. Ломов считает, что в совместной деятельности «соперничество (сотрудничество) играет роль своеобразного “катализатора” развития способностей» (Ломов, 1984, с. 325). Аналогичную функцию стимулирования активности и развития конкуренция играет в группе. Принятие этой точки зрения проявилось в том, что в психологический словарь 1990 года впервые был введен термин «конфликт продуктивный» (Психология. Словарь, 1990).

Конфликт — сигнал к изменению. Из других позитивных функций конфликта наиболее очевидной является сигнальная функция. Обсуждая типы критических ситуаций, Ф. Е. Василюк подчеркивает позитивную роль, «нужность» внутренних конфликтов для жизни: «Они сигнализируют об объективных противоречиях жизненных отношений и дают шанс разрешить их до реального столкновения этих отношений, чреватого пагубными последствиями» (Василюк, 1995, с. 94).

Аналогичную сигнальную функцию конфликты выполняют и в межличностных отношениях. Вернемся к примеру с родителями и ребенком. Если родители воспринимают несогласие ребенка, его новые притязания и попытки их обсуждения с родителями исключительно как неповиновение, то они будут бороться с его непослушанием, настаивать на своем и тем самым скорее всего ухудшат, а может быть, и разрушат свои отношения с ребенком. Самые острые и болезненные конфликты с подростками возникают в тех семьях, где они с детства находились в атмосфере подавления. Постепенно накапливающееся напряжение подобно пару, давление которого разрывает плотно закрытый котел.

Конструктивной реакцией будет восприятие происходящего не как неповиновения, но как сигнала о необходимости изменений. Возможно, здесь будет уместна аналогия с болью. Боль неприятна, но любой врач скажет, что она выполняет важную и полезную функцию. Боль есть сигнал о том, что в орга-

низме что-то не так. Игнорируя или заглушая боль успокоительными таблетками, мы остаемся с болезнью. Конфликт, подобно боли, выполняет сигнальную функцию, сообщая нам о том, что что-то не в порядке в наших отношениях или в нас самих. И если мы в ответ на этот сигнал пытаемся внести изменения в наше взаимодействие, мы приходим к новому состоянию адаптации в отношениях. Точно так же адекватной реакцией родителей будет приспособление своего поведения, своих требований и ожиданий к новому уровню развития ребенка, его самостоятельности и автономии. Если мы на каждом этапе своих отношений достигаем нового уровня адаптации, это обеспечивает сохранение, «выживание» наших отношений.

С. Минухин и Ч. Фишман описывают ситуацию, связанную с уходом взрослых детей из семьи, которую они называют «периодом опустевшего гнезда» и которая часто связана с депрессией у женщин:

> Однако на самом деле супружеская подсистема вновь становится для обоих ее членов важнейшим семейным холоном, хотя при появлении внуков приходится и здесь вырабатывать новые взаимоотношения. Данный период, часто описываемый как период растерянности, может вместо этого стать периодом бурного развития, если супруги и как индивиды, и как пара прибегнут к накопленному опыту, своим мечтам и ожиданиям, чтобы реализовать возможности, ранее недоступные из-за необходимости выполнять свой родительский долг (Минухин, Фишман, 1998, с. 32–33).

Конфликт — возможность сближения. На психологическом материале могут быть найдены примеры, иллюстрирующие и другие позитивные функции конфликта, например «коммуникативно-информационную» и «связующую» (в терминологии Козера).

В качестве примера я приведу рассказ одной молодой женщины. Она вышла замуж рано, ей не было еще и девятнадцати лет. Ее избранник был старше ее на несколько лет, и, хотя тоже был молод, ей казалось, что он мудрее и опытнее. Возможно, именно это приводило к тому, что, несмотря на хорошие отношения с ним, она чувствовала в душе какую-то стесненность, ощущала разделявшую их дистанцию. После рождения ребенка их отношения стали ухудшаться и наконец подошли к той опасной черте, после которой, возможно, их ждало расставание. Однако произошел тот, часто неожиданный прорыв, на который всегда остается надежда. Они стали выяснять свои отношения и в ходе этого откровенного разговора поняли друг друга. Рассказав эту довольно банальную историю, женщина добавила в конце: «Я так рада тому, что этот конфликт тогда был между нами. Потому что с тех пор мы с мужем стали абсолютно близкими друг другу людьми. У меня нет человека ближе него, ни мама, ни мой ребенок, нет, он мой самый близкий человек. Я могу ему все-все сказать, что у меня на душе».

Этот новый уровень отношений между ними она связывает именно с происшедшим конфликтом. Момент прорыва, когда людям нечего терять, когда они пытаются прорваться друг к другу, может стать для них последней воз-

можностью взаимопонимания. Недаром социологи чикагской школы говорили: «Конфликт — это возможность разговора начистоту».

Конфликт — это возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений. Функция разрядки напряжения, «оздоровления» отношений, которую потенциально содержит в себе конфликт, может целенаправленно использоваться в педагогической практике. Например, А. С. Макаренко рассматривал конфликт как педагогическое средство влияния на отношения людей. У него есть незаконченная работа «О “взрыве”» (1949), в которой он указывает, что в коллективе всегда существует целый комплекс различных противоречий «разных степеней конфликтности». Выбирая «из общей цепи конфликтных отношений самое яркое, выпирающее и убедительное, для всех понятное», Макаренко рекомендует разрешать его методом «взрыва». «Взрывом я называю доведение конфликта до последнего предела, до такого состояния, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, когда ребром поставлен вопрос — или быть членом общества, или уйти из него» (Макаренко, 1958, с. 508). Этот последний предел может выражаться в различных формах, но во всех случаях его главной задачей является ломка неверно сложившихся отношений, на месте которых строятся новые отношения и новые понятия. Макаренко проявлял большой интерес к явлению «взрыва», хотя и оговаривал при этом, что «взрывной маневр — вещь очень болезненная и педагогически трудная» (там же, с. 510).

Интересно, что тот же прием усиления переживаний для инициирования благотворного кризиса Р. Мэй считает возможным использовать в психотерапевтической практике. Он пишет о том, как однажды получил чрезвычайно эмоциональное письмо от молодого человека, который просил его о помощи: «В ответном письме я поставил целью предельно обострить его переживания и вызвать кризис. Я написал, что он привык к своему положению избалованного ребенка, с которым всегда носились, а сейчас в его страданиях нет ничего, кроме жалости к самому себе и полного отсутствия мужества справиться с создавшимся положением. Я специально не оставил никакой лазейки для спасения престижа его “Я”» (Мэй, 1994, с. 99). Мэй считает, судя по ответной реакции, что его цель была достигнута и привела к конструктивным шагам.

Осознание потенциальных позитивных возможностей конфликта не должно заставить нас забыть о его вероятной деструктивной роли в жизни личности. Можно считать общепризнанным представление не только о позитивном значении эффективного разрешения и преодоления личностью возникающих внутриличностных кризисов, конфликтов, противоречий, но и о негативном, а то и разрушительном влиянии, которое может иметь для развития здоровой личности их непреодоление. Мы можем оценивать выход человека из конфликта или кризиса как продуктивный, если в результате он действительно «освобождается» от породившей эти трудности проблемы таким образом, что переживание делает его более зрелым, психологически адекватным и интегрированным.

Ф. Василюк отмечает, что эмоциональное переживание кризисной ситуации, каким бы сильным оно ни было, само по себе не ведет к ее преодолению. Точно так же анализ ситуации, ее обдумывание приводит лишь к ее лучшему осознанию. Подлинная же проблема состоит в созидании нового смысла, в «смыслопорождении», «смыслостроительстве», когда результатом внутренней работы личности по преодолению, проживанию критических жизненных ситуаций становятся изменения в ее внутреннем субъективном мире — обретение нового смысла, новое ценностное отношение, восстановление душевного равновесия и т. д. (Василюк, 1984).

Напротив, те стратегии, которые, в сущности, являются психологически неэффективными, как бы их ни оценивал сам индивид, реально оказываются направленными на ослабление, смягчение остроты переживаемого кризиса и сопровождающих его эмоциональных состояний. Если вспомнить ранее использованную медицинскую аналогию, то можно сказать, что в первом случае человек, почувствовав боль, пытается выяснить ее причину и справиться с ней, вылечив болезнь, а во втором случае он просто принимает таблетки, пытаясь заглушить неприятные ощущения.

Общая практическая позиция может быть выражена словами Мэя, которые уже приводились ранее: «...нашей задачей является *превращение деструктивных конфликтов в конструктивные*» (Мэй, 1994, с. 30).

Определение понятия конфликта

Подводя предварительные итоги, можно отметить, что к наиболее значительной из ряда нерешенных проблем следует, на наш взгляд, отнести трудности, связанные с определением понятия конфликта и его соотнесением с другими близкими ему понятиями и явлениями психической жизни человека.

Мы уже обращались к вопросу о трудностях определения и самого понятия конфликта, и рамок его проблемного поля. Проведенный анализ понимания конфликта и природы этого явления в различных направлениях классической психологии обогатил наше представление о психологических конфликтах, но не снял проблемы определения понятия, более того, даже усложнил ее.

Авторы обобщающего издания по проблемам конструктивного управления конфликтами (Constructive Conflict Management... 1994) вынуждены начинать с вопроса об определении. Они отмечают, что существующие определения конфликта делают акцент либо на несовместимости действий (что, как мы видели, свойственно ситуационному подходу), либо на воспринимаемом различии интересов или убеждений (что характерно для когнитивистов). Определение конфликта, по их мнению, с которым трудно не согласиться, должно включать в себя и поведенческие, и когнитивные, и аффективные компоненты как присутствующие в любом конфликте и значимые для него.

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов в своем обзоре работ по конфликтологической проблематике попытались сопоставить различные определения конфликта в отечественной психологии, решая ту же задачу, которую в свое вре-

мя ставили перед собой западные социологи по отношению к социальным конфликтам. Так же, как Макк и Снайдер, они приходят к выводу об отсутствии сложившегося общепризнанного понимания конфликтов.

Авторы проанализировали 52 определения конфликтов, принадлежащих отечественным психологам. Определения внутриличностного конфликта опираются на два ключевых понятия: в одних определениях конфликт трактуется как противоречие между различными сторонами личности, в других — как столкновение, борьба личностных тенденций. Обобщение определений межличностного конфликта позволило выделить следующие его основные свойства: наличие противоречия между интересами, ценностями, целями, мотивами как основа конфликта; противодействие субъектов конфликта; стремление любыми способами нанести максимальный ущерб оппоненту, его интересам; негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу (Анцупов, Шипилов, 1992). Анализ большинства конкретных определений демонстрирует либо их уязвимость, либо узость, не удовлетворяющую существующим разновидностям психологических конфликтов (по меньшей мере двум его основным разновидностям — внутриличностной и межличностной). А первая отечественная «Психотерапевтическая энциклопедия» (1998) вообще не включает в круг определяемых понятий такие, как «конфликт», «кризис» или, например, «проблема», столь широко используемые в практической работе.

Обратимся к предпринятому нами во введении предварительному выделению ряда признаков, которые на основании различных источников были обозначены как инвариантные, т. е. обязательно встречающиеся в различных трактовках конфликта.

Напомним, что к ним были отнесены биполярность как противостояние двух начал; активность, направленная на преодоление противоречия; наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта. Рассмотрим, удовлетворяют ли эти признаки психологическому пониманию конфликтов с учетом представлений разных психологических направлений.

Биполярность как наличие и противостояние двух начал обязательно присутствует в любом психологическом конфликте. Идет ли речь о внутриличностном конфликте, межличностном или о межгрупповом — в любом случае в конфликте присутствуют две инстанции, противостоящие друг другу.

Активность, направленная на преодоление противоречия, также характерна для любого конфликта и в разных обозначениях присутствует, видимо, во всех определениях конфликта (что неудивительно: вспомним, что по самому своему происхождению слово «конфликт» — это столкновение). Эта активность называется «столкновением», «несовместимостью», «противодействием» и т. д.

Именно эта характеристика конфликтов была в свое время предметом споров между конфликтологами, которые не могли решить, является ли этот признак обязательным или уже наличие негативных чувств можно считать конфликтом. Л. Козер возражал против отождествления конфликта с враждебными установками: «Различие между конфликтом и враждебными чувст-

вами является существенным. Конфликт в отличие от враждебных установок или чувств всегда имеет место во взаимодействии между двумя или более людьми. Враждебные аттитюды являются пре-диспозициями к возникновению конфликтного поведения; конфликт, в противоположность, всегда есть взаимодействие» (Coser, 1986, с. 37). В настоящее время, по мнению Г. М. Андреевой, дискуссионный вопрос о том, «есть ли конфликт лишь форма психологического антагонизма (т. е. представленности противоречия в сознании) или это обязательно наличие конфликтных действий», можно считать решенным в пользу того, что «оба вызванные компонента есть обязательные признаки конфликта» (Андреева, 1994, с. 93).

Действительно, противоречия между людьми, возникшие между ними разногласия, сколь бы значимы они ни были, не обязательно будут принимать форму конфликта. Когда же ситуация начинает развиваться как конфликтная? Если человек, воспринимая сложившуюся ситуацию как неприемлемую для него, начинает что-то предпринимать для ее изменения — объясняет свою точку зрения партнеру, пытаясь переубедить его, идет жаловаться на него кому-то, демонстрирует свое недовольство и т. д. Все это рассчитано на ответную реакцию партнера и направлено на изменение ситуации. Является ли этот признак — активность, направленная на преодоление противоречия, — обязательным для конфликтов, развивающихся не в межличностных ситуациях, но во внутреннем мире человека, на внутриличностном уровне? Ранее мы отмечали, что сама по себе биполярность еще не означает столкновения сторон. В каждом из нас живет множество противоречий — стремление к близости с другими людьми и стремление к автономности, обособлению своей индивидуальности, в нас сосуществует высокое и низкое, доброе и злое и т. д. Тем не менее это не означает, что мы постоянно находимся из-за этого в конфликте с самим собой. Однако когда по тем или иным причинам эти противоречия обостряются, начинается «борьба», поиск, подчас мучительный, решения, способа преодоления этого противоречия, выхода из него.

Носитель конфликта — субъект или субъекты. Еще один признак конфликта был первоначально обозначен нами как наличие субъекта или субъектов в качестве носителей конфликта. Его выделение определялось необходимостью ограничить предлагаемое нами понимание конфликта от его метафорического употребления. Простейшая интерпретация этого признака означает, что конфликт — это «человеческое» явление. Психологи не нуждаются в этом уточнении (исключение составляет приписывание свойств конфликта явлению борьбы в животном мире, что, на наш взгляд, глубоко ошибочно, ибо лишает феномен конфликта его ценностно-нормативных характеристик, его «социальности»). Однако субъект — не просто человеческий индивид; эта характеристика делает акцент на его наделенности сознанием и волей (в традиционном философском и психологическом понимании), на его способности к активным и осознанным действиям.

Активность отмечалась нами выше как один из атрибутивных признаков конфликта. Она развивается как следствие осознания наличия противоречия

и потребности в его преодолении. Если человек не воспринимает существующее противоречие (в собственных стремлениях, в отношениях с другими людьми и т. д.) как проблему, требующую решения, то психологически конфликта не существует. Сказанное, конечно, не означает необходимости адекватного осознания возникшей проблемы, она может переживаться в виде эмоционального дискомфорта, напряжения, тревожности, т. е. так или иначе порождать потребность в ее преодолении. В равной мере, независимо от того, что можно было бы назвать «объективным взглядом», если человек воспринимает как проблему что-то в своих отношениях с другими людьми или то, что происходит в его душе, он будет переживать это как проблему, требующую своего решения.

На первый взгляд, исключением является психоаналитическая трактовка конфликта как неосознаваемого человеком явления (напомним: патогенного, по Фрейду, и невротического, по Хорни). Однако речь идет о вытесненных из сознания проблемах, следовательно, было бы точнее говорить о конфликтах, которые приобрели неосознанный характер в результате определенной внутренней работы, направленной на их вытеснение и подавление, а их разрешение как раз и предполагает их осознание. (Мы вынуждены, несмотря на безусловную важность затронутой проблемы, ограничиться здесь этим кратким обсуждением признака осознанности противоречия. Впоследствии мы еще неоднократно будем возвращаться к этой проблеме, прежде всего в связи с темой возникновения конфликтов.)

Мы рассмотрели те признаки конфликта, которые первоначально были выделены для характеристики данного явления и которые, по нашему мнению, вполне согласуются и с психологической феноменологией, и с представлениями, существующими в теоретической психологии. Не осталось ли за пределами нашего рассмотрения какого-то неотмеченного признака? Обращение к определениям конфликта другими авторами показывает, что предложенные нами атрибутивные признаки сопрягаются или во многом совпадают с представлениями специалистов или, во всяком случае, не противоречат им. Но есть одна характеристика конфликта, которая заслуживает особого обсуждения.

Речь идет о негативных действиях или негативных чувствах — характеристиках, нередко включаемых в определения конфликта. Рассмотрим в качестве примера два уже приводившихся определения. Одно из них — классическое и, возможно, наиболее распространенное определение Л. Козера, широко используемое в литературе. Оно относится к социальному конфликту, но, как известно, в западной традиции понятие социального конфликта используется достаточно широко, в том числе и применительно к интерперсональным ситуациям. Итак, по Козеру, «социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника» (Coser, 1968, с. 232). В этом определении стороны вы-

ступают как противники, стремящиеся нейтрализовать друг друга. Но это в лучшем случае, а в худшем — в определение конфликта прямо включаются агрессивные компоненты («нанесение ущерба или устранение соперника»). Второе определение принадлежит отечественным авторам Анцупову и Шипилову, выполнившим огромную аналитическую работу по уточнению понятийной схемы конфликта: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8). В недавнем издании они уточняют свое определение: конфликт — это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» (Анцупов, Шипилов, 2006, с. 158), но делают следующую оговорку. Если в процессе конфликта имеет место противодействие субъектов, но они не переживают взаимные негативные эмоции, или, напротив, переживая таковые, не противодействуют друг другу, то такие ситуации авторы считают предконфликтными. А под внутриличностным конфликтом понимается «негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности» (Анцупов, Шипилов, 2006, с. 158).

Речь идет о принципиальном вопросе — включении в понятие конфликта в качестве его обязательного признака негативных действий (как у Козера) или негативных чувств (как у Анцупова и Шипилова). Определение Козера было предложено им 30 лет назад в период становления конфликтологии; определение Анцупова и Шипилова — одно из последних. Напомним, что для ранней философско-социологической традиции, как и для психологической (психоанализа), было характерен акцент на деструктивных, разрушительных аспектах конфликта, что приводило к его общей негативной оценке. С психологической точки зрения, придерживаясь любого из этих определений, мы вынуждены были бы также рассматривать конфликт как явление отрицательное.

Несомненно, что конфликт сопровождается разнообразными переживаниями: можно испытывать чувство досады, переживать возникшие затруднения, чувство непонятости, несправедливости и т. д. Однако обязательно ли в нем присутствует враждебность по отношению к партнеру или желание нанести ему ущерб?

Авторы издания, посвященного конструктивному управлению конфликтами (Constructive Conflict Management... 1994) считают, что это понятие характеризуется более широким объемом, чем понятие агрессии, и что конфликт может протекать без агрессии. Последняя может быть способом воздействия участников конфликта друг на друга, может приводить к деструктивному его развитию, однако в современной интерпретации конфликт может развиваться и без взаимной враждебности участников или их разрушительных действий. Это как раз и дает основания надеяться на возможности конструктивного управления конфликтами.

В большинстве приведенных выше определений речь шла об интерперсональных конфликтах. Если мы надеемся на возможность создания универсального определения конфликта, отвечающего по крайней мере двум его основным психологическим разновидностям — межличностному и внутриличностному конфликту, то оно должно содержать признаки, релевантные для конфликтов обоих видов. Вряд ли правомерно среди разнообразных чувств, переживаемых человеком в ситуации экзистенциального или любого другого внутреннего конфликта, делать акцент на враждебности или агрессии по отношению к самому себе.

Таким образом, нам представляется, что включение в перечень признаков конфликта агрессии (в виде действий или враждебных чувств) приводит к сужению объема понятия и тем самым сводит общее понятие конфликта к одной из возможных разновидностей.

Резюме

1. Представление о конфликте как интрапсихическом явлении развивалось психодинамическими подходами. Основная традиция в его подобной интерпретации заложена Фрейдом.
2. Конфликт — это важнейший теоретический конструкт в психоаналитической концепции, ключ к пониманию психической жизни человека. Конфликту приписывается изначальный характер в силу противоречивости самой природы человека. Основное внимание в психоаналитических работах уделялось внутренним конфликтам неосознаваемого характера.
3. Конфликт с точки зрения психоанализа возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики в силу законов ее собственного существования. Только в рамках этих законов и можно адекватно объяснить и описать интрапсихический феномен.
4. Интерперсональные конфликты в психоаналитической традиции также интерпретируются через внутриличностные особенности человека. Стойкая тенденция к межличностным осложнениям является следствием искажений в базисных аттитюдах человека, возникающих под влиянием неблагоприятного опыта, приобретенного преимущественно в детстве.
5. Ситуационный подход в исследовании конфликтов был реализован прежде всего в бихевиористской традиции, сделавшей акцент на внешних детерминантах их возникновения.
6. Предметом изучения ситуационных подходов в исследовании конфликтов стали внешне наблюдаемые конфликты и их поведенческие характеристики. В рамках ситуационных представлений конфликт есть форма реакции на внешнюю ситуацию.

7. Стойкая тенденция личности к конфликтному реагированию в поведенческих подходах является следствием закрепления соответствующих моделей в поведенческом репертуаре.
8. Наибольший вклад в изучение ситуационной детерминации конфликта внес М. Дойч, в работах которого конфликт описывается как следствие объективного столкновения интересов сторон. Результаты исследований Дойча легли в основу созданной им концепции кооперации — конкуренции.
9. С точки зрения когнитивных подходов конфликт может быть понят только с учетом субъективного отражения тех или иных параметров ситуации, которое становится основой оценки ситуации как конфликтной и ключевым фактором объяснения феноменологии конфликтов.
10. Традиция субъективного понимания ситуации и ситуационной детерминации поведения была заложена Левином, первым психологом, исследовавшим конфликты.
11. Когнитивные подходы описали когнитивное измерение конфликта, а также предложили его понимание как специфической когнитивной схемы, в соответствии с которой конфликт — это не свойство ситуации, но скорее выводы, делаемые на ее основе.
12. Каждый из классических подходов психологической науки инициировал поиск феноменологии, соответствующей теоретическим представлениям, и внес свой вклад в понимание и описание эмоционального, поведенческого и когнитивного измерения конфликта.
13. Современные тенденции в подходе к конфликтам проявляются в преимущественной ориентации на практическую работу и увеличении количества практических разработок и соответствующем снижении числа теоретических исследований.
14. Общепризнанным становится не просто принятие конфликтов в качестве естественной формы психической жизни людей, будь то внутриличностные или межличностные конфликты, но и признание их важных функций в развитии личности и ее отношениях с другими людьми.
15. Нерешенными в психологии остаются проблемы с определением конфликта и объемом его понятия.

ГЛАВА 3

Отдельные виды конфликтов

В главе «Отдельные виды конфликтов» описываются внутриличностные, межличностные, межгрупповые и внутригрупповые конфликты, их понимание в рамках различных подходов, возможные классификации и принципиальная общность.

- Личностные конфликты
  - А. Р. Лурия: «Природа человеческих конфликтов»
  - В. С. Мерлин: описание психологических конфликтов
  - Мотивационные конфликты
  - Когнитивные конфликты
  - Ролевые конфликты
  - Внутриличностные противоречия и конфликты
- Межличностные конфликты
  - Психоаналитическая интерпретация
  - Позиция К. Левина: удовлетворение потребностей
  - М. Дойч: зависимость от контекста
  - Конфликты в различных сферах взаимодействия
  - Попытки систематизации
- Межгрупповые конфликты
  - Мотивационные подходы
  - Ситуационный подход
  - Когнитивные подходы
  - Примеры исследований: соединение подходов
- Внутригрупповые конфликты
  - Л. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов
  - К. Левин: «пространство свободного движения»
  - М. Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы
  - Отечественные исследования: развитие групп
- Общность конфликтов разных видов
- Резюме

Предпринятый анализ различных определений конфликта позволил выделить основные инвариантные признаки конфликта, ограничивающие его понимание явлениями, для которых характерна биполярность как противостояние двух начал, проявляющееся в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, которое воспринимается субъектом (субъектами) конфликта как психологическая проблема, требующая своего разрешения.

Рассмотрение философско-социологической и психологической традиции изучения конфликтов подтвердило правомерность подобного описания, хотя возможность более строгого понимания затруднена разнообразием подходов, расширенным или метафорическим употреблением понятия конфликта, а также отсутствием традиции строгого определения понятий (прежде всего в западной науке).

Однако в очерченные нами рамки проблемного поля конфликтов входит достаточно широкий круг явлений, требующих систематизации. Наиболее распространенное ее основание — это различение видов конфликта с точки зрения «сторон» конфликтной ситуации, которыми могут быть группы, отдельные люди или личностные образования и тенденции человека. Это подтверждается и приводившимися в процессе конкретизации предмета изучения примерами классификации конфликтов, охватывающими подчас достаточно широкий круг явлений, изучение которых оказалось поделенным между различными областями научного знания.

Философско-социологическая традиция сохраняет за собой описание и исследование социальных конфликтов. Социальный конфликт в традиции отечественных исследований рассматривается как обострение социальных противоречий, как столкновение, в котором стороны представлены социальными общностями: этническими группами, классами, государственными образованиями и т. д.; таким образом, в содержание понятия «социальный конфликт» включаются явления и процессы, разворачивающиеся на уровне макроструктур. Типичным является следующее определение социального конфликта — «предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей — классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития» (Социологический словарь, 1991, с. 80). К социальным конфликтам относятся военные, этнические, экономические и политические конфликты. В западной науке понятие социального конфликта используется более широко, и семейные ссоры или организационные противоречия тоже могут называться социальными конфликтами.

Проблематика социальных конфликтов в отечественной науке относится к сфере интересов социологии. Однако, как указывает Л. А. Петровская, «основанием для широкого поля социально-психологических исследований конфликта служит... присутствие вторичных социально-психологических аспектов во всяком социальном конфликте» (Петровская, 1975, с. 48). «Включенность» психологических аспектов в любую социальную проблему необхо-

димо предполагает обращение для ее понимания к психологическим факторам и закономерностям взаимодействия людей, выявляемым социальной психологией.

Отдельные области психологии, «поделив» между собой целостное пространство психической жизни человека, «поделили» между собой и человеческие конфликты. Психологические конфликты внутреннего мира человека, интрасубъектные конфликты, как и другие внутриличностные явления, традиционно относятся к общепсихологической проблематике, к описанию психологии личности. Интерсубъектные, интерперсональные конфликты — межличностные и межгрупповые — являются предметом изучения социальной психологии. Это разделение конфликтов на отдельные виды, хотя и является общепринятым в психологической науке, достаточно условно и совершенно не означает наличия жестких границ между ними. После описания отдельных видов конфликтов мы вернемся к идее их общности.

Личностные конфликты

Категория внутриличностных конфликтов объединяет психологические конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т. д.), представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями (Краткий психологический словарь, 1985, с. 152). Конфликты этого вида в психологической литературе обозначаются как внутриличностные, личностные, внутренние, интрасубъектные, интраперсональные, наконец, как просто психологические. Все указанные понятия фактически используются как синонимичные.

Личностный конфликт представляет собой противостояние двух начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

А. Р. Лурия: «Природа человеческих конфликтов»

Возможно, самой фундаментальной экспериментальной работой в области конфликтов в отечественной науке является книга А. Р. Лурия — «Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека». Судьба этой книги необычна: трижды издававшаяся в США (1932, 1960, 1976), она появилась на русском языке только к столетию автора в 2002 году.

Главная цель, которую ставил перед собой автор, как он сам пишет об этом в предисловии к первому изданию своей книги, — это дать научное объективное «описание механизмов, лежащих в основе дезорганизации человеческого поведения» (Лурия, 2002, с. 16); его прежде всего интересуют механизмы человеческого поведения, «выведенного из равновесия».

В название своей книги Лурия не случайно выносит понятие конфликта: дезорганизация человеческого поведения возникает как следствие аффекта,

появляющегося, в свою очередь, в ситуации конфликта. Автор отмечает: «Одним из существенных механизмов дезорганизации человеческого поведения является механизм конфликта» (Лурия, 2002, с. 251).

Основная задача проводившихся ученым экспериментов — «выяснить законы дезорганизации человеческого поведения, условия, при которых она возникает, и приемы, с помощью которых она преодолевается» (Лурия, 2002, с. 39). В качестве предмета исследования было выбрано состояние аффекта. В состоянии разлитого аффекта, «как сложная машина, регулирующая часть которой разлажена», организм «перестает вырабатывать стандартную продукцию» (Лурия, 2002, с. 96–97). При этом, в отличие от традиционных экспериментов, когда состояние аффекта вызывалось искусственно и обычно оказывалось «эмоцией частной ситуации», Лурия стремится вызвать ***аффект личности***. Он с восхищением отзывается об экспериментах Курта Левина, подчеркивая, что тому как никому другому впервые в экспериментальной психологии удавалось благодаря стилю его лабораторных исследований вовлекать в эксперимент *всего* человека, когда вызванный аффект переходит в подлинное жизненное переживание. К этому стремится и Лурия. Чтобы получить релевантные результаты, он изучает состояния преступника, задержанного сразу после совершения тяжкого преступления, в основном убийства. В этом случае на аффект от совершения преступления наслаивается вторичный аффект, связанный с ситуацией ареста и ожиданием возможного наказания. Это создает у преступника «непереносимый конфликт», «отреагирование» которого, прежде всего через признание, только и может вернуть его в относительно нормальное, с точки зрения организации его поведения, состояние. Кроме того, участниками экспериментов были студенты в ситуации экзамена, служащие во время политических «чисток», лица, подвергнутые гипнотическому внушению, и др.

Безусловно, Лурия описывает и изучает конфликты особого рода. Тем не менее его работа, с таким опозданием дошедшая до нас, представляет собой несомненный вклад не только в исследование конфликтов, но и в отечественную психологическую науку в целом.

Ощущение фундаментальности при знакомстве с книгой Лурия рождается во многом от масштаба проведенных исследований, их тщательного описания и анализа, сочетания тонких наблюдений во время экспериментов и их теоретической интерпретации.

Работы этого ученого служат прекрасным ответом тем, кто сомневается в возможности экспериментального изучения сложных форм человеческого поведения, хотя сам Лурия вполне осознает невозможность полного преодоления всех существующих ограничений: «Психолог находится по сравнению с физиком или химиком в очень невыгодных условиях: даже при эксперименте, поставленном наилучшим образом, он обычно с сожалением должен признать, что многое в изучаемом им явлении протекает вне его контроля, оставаясь неучтенным, и что он еще далеко не держит в руках всех путей изучаемого им процесса» (Лурия, 2002, с. 167).

В. С. Мерлин: описание психологических конфликтов

Наиболее развитая и последовательная система взглядов на психологические конфликты у отечественных исследователей представлена в работах В. С. Мерлина, который начал заниматься проблемой конфликтов еще в 1940-е годы и посвятил психологическим конфликтам отдельную главу в своих «Проблемах экспериментальной психологии личности» (Мерлин, 1970).

По Мерлину, психологический конфликт — это «состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности» (Мерлин, 1970, с. 103).

Психологический конфликт возникает при определенных условиях. Внешние условия должны быть таковы, что «удовлетворение каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности или становится вовсе невозможным, или ставится под угрозу» (там же). Возникновение этих внешних условий конфликта неизбежно вследствие ограничений, диктуемых общественной жизнью, а также в силу того, что на основе удовлетворения одних мотивов возникают другие, неудовлетворенные, и т. д.

Однако психологический конфликт возникает, только если эти внешние условия порождают определенные внутренние условия, которые представляют собой противоречия между различными мотивами и отношениями личности или между ее возможностями и стремлениями. Именно поэтому, подчеркивает Мерлин, психологические конфликты возможны только у человека. Еще одно необходимое, по Мерлину, условие психологического конфликта — это субъективная неразрешимость ситуации.

> **Зависимость поступка, которым разрешается конфликт, от направленности личности и объективной ситуации не может быть однозначной. Но от исхода конфликта, от конечного поступка, на который решается человек, зависит все дальнейшее развитие личности. Поэтому и развитие личности в конфликте не определяется однозначно предконфликтной направленностью личности. В каждом психологическом конфликте, переживаемом человеком на протяжении всей его жизни, он вновь и вновь создает свою личность своими поступками.**
>
> *В. С. Мерлин*

Мерлин подвергает критике фрейдистские и неофрейдистские представления о конфликтах, особенно их тезисы о бессознательном характере процессов, протекающих в психологическом конфликте, и обреченности человека на конфликты, возникающие на почве детских конфликтов. Он говорит о необходимости создания теории конфликтов, опирающейся на клинические исследования и опыт психотерапевтического восстановления личности.

По его мнению, значение исследования психологических конфликтов определяется их ролью в понимании структуры и развитии личности, поскольку «общие закономерности формирования личности в деятельности проявляются здесь в течение сравнительно короткого времени в острой форме». Общее же значение психологических конфликтов в психической жизни человека

определяется тем, что «в психологическом конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения личности; изменяется самая структура личности». Таким образом, «развитие и разрешение конфликта представляет собой острую форму развития личности» (там же, с. 105).

В. С. Мерлин описывает закономерности перехода фрустрации в конфликт, экспериментальные методики исследования конфликтов, конкретные виды конфликтов (трудовые, любовные и др.), динамику их развития, фазы выхода человека из конфликта и др. Тем самым им фактически заложены основы комплексного всестороннего описания конфликтов, их изучения и практики работы с конфликтами.

Однако работы Мерлина не получили продолжения в психологии и не стали основой дальнейшего развития теории конфликтов, изучение которых (в предложенном Мерлиным контексте) перемещается в сферу клинического исследования неврозов, в психотерапевтическую плоскость. Несмотря на безусловную плодотворность этих областей изучения конфликта, они не давали возможности интеграции разнообразных работ, связанных с изучением конфликтов, поскольку пользовались своей терминологией, своей системой концептов и теоретических понятий, не всегда созвучных и соотносимых с психологическими категориями. (Напомним, что первая отечественная «Психотерапевтическая энциклопедия» 1997 года издания даже не включает «конфликт» в перечень определяемых понятий.) За пределами данного подхода изучение внутриличностных конфликтов почти не осуществлялось.

Мотивационные конфликты

Среди западных психологов наибольшее внимание к описанию внутренних конфликтов мотивационного характера проявляли сторонники психоанализа и последующих психодинамических концепций. Понятие психического конфликта в психоанализе, однако, весьма специфично и неразрывно связано с системой концептов и теоретических построений психоаналитической теории. По этой причине оно фактически оказалось неинтегрированным в более широкую систему психологического знания, сохраняя свою релевантность исключительно в рамках психоаналитических рассуждений.

Более влиятельной в психологии оказалась традиция исследования внутриличностных конфликтов, заложенная Левином, который выводил эти конфликты не из внутренних процессов самой психики, а из анализа проблем, возникающих в жизненной ситуации индивида.

А. Р. Лурия, высоко ценивший работы К. Левина, отмечает:

> Значительным достижением всех опытов К. Левина нужно считать именно тот факт, что в них стираются границы между серьезными жизненными актами и актами искусственными, получаемыми в эксперименте и не вызывающими достаточно серьезного отношения со стороны испытуемых. Проблема «серьезного опыта», где «неудача в опыте становится неудачей в жизни», была разрешена К. Левином в ряде экспериментов, и, пожалуй, именно ему впервые в экспери-

ментальной психологии удалось искусственно вызывать изменения, не ограниченные участком опыта, а задевавшие самую личность» (Лурия, 2002, с. 291).

В выполненных в его школе экспериментах разным способом обеспечивалось возникновение конфликта. Например, испытуемый в лаборатории выполняет задания, причем у него постепенно появляется уверенность в своей способности справиться с ними, уверенность в своем успехе, а на следующей стадии эксперимента он попадает в ситуацию, где терпит неудачу. Или ситуация «близкого завершения», когда создается ощущение, что сейчас проблема будет решена, но это оказывается невозможным: ребенок почти дотягивается до конфеты, однако все-таки не может ее достать.

В сущности, многие или даже почти все хорошо известные нам эксперименты, выполненные под руководством Курта Левина, в той или иной мере относятся к конфликтам: опыты с прерыванием действия, пресыщением работой, невозможностью найти правильное решение задачи на определенном этапе создают ситуацию конфликта, дезорганизующего обычную деятельность и поведение человека.

Предметом внимания Левина стали конфликты, возникающие в результате борьбы мотивов, одновременной актуализации противоречащих друг другу или несовместимых мотивов. Описание этого вида конфликтов, принадлежащее Левину, считается классическим. Напомним, что он рассматривал конфликт как одновременное воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины, различая при этом три основных варианта этих конфликтов.

> В истории принятия новых теорий можно обнаружить следующие этапы: вначале новую идею считают бредом, не стоящим внимания. Затем наступает время, когда можно услышать самые разнообразные возражения, например: новая теория слишком фантастична, или это лишь новая терминология, она неплодотворна или просто не нужна. Наконец, каждый утверждает, что он всегда как будто придерживался этой теории. Обычно это означает достижение последней стадии перед всеобщим принятием.
>
> *К. Левин*

Первый случай конфликта — это когда *человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательными, но взаимоисключающими альтернативами.* Непременным условием возникновения конфликта является то, что мотивы несовместимых действий актуализируются одновременно и имеют равную силу, в противном случае конфликта бы не было, так как мы просто выбирали бы более значимое для нас или реализовали бы свои желания последовательно. Классической иллюстрацией такого типа конфликта считается случай Буриданова осла, в конце концов умершего от голода, потому что он так и не смог выбрать между двумя равными по величине охапками сена. Эта ситуация, когда «хочется и того и другого», может, однако, приобретать достаточно драматический характер, если речь идет о выборе между чем-то или кем-то в равной мере необходимым или дорогим для человека. Например, в подобном положении оказывается молодой муж, мать и жена которого из-за не сложившихся между ними отношений ставят дорогого им человека перед невозможным для него выбором.

Второй случай конфликта близок по своей природе, но предполагает *выбор между двумя в равной мере непривлекательными возможностями*. Как и в первом описанном типе конфликта, выбор «из двух зол меньшего» затруднен равной интенсивностью мотивов избегания. Неудавшаяся семейная жизнь вынуждает мужчину мучительно решать — или поддерживать не сложившиеся тяжелые семейные отношения, или расстаться с ребенком, постоянное общение с которым в случае развода с женой станет невозможным.

Наконец, третий тип конфликта, по Левину, — это когда *одна и та же цель (возможность, выбор) в равной мере и привлекательна, и непривлекательна*, имеет «и плюсы, и минусы», как об этом говорят в обыденной речи. Внутренняя борьба в этом случае связана со взвешиванием «за и против» — соглашаться ли на более денежную, но неинтересную работу, решаться ли на нужную, но слишком дорогостоящую покупку, и т. д. Эти ситуации могут превращаться и в мучительный жизненно важный выбор — например, продолжать существовать в устроенном мире сложившихся отношений, стабильной работы, привычного образа жизни и при этом «жить не своей жизнью» или, потеряв все, начать сначала?

Типы конфликта Левина, описанные им в понятиях силового поля, были подвергнуты экспериментальному изучению и переведены в термины градиента цели. Результаты этого анализа суммированы Н. Миллером в следующих принципах, которые он считает фундаментальными для понимания конфликтов между тенденциями приближения и избегания.

1. Тенденция к достижению цели тем сильнее, чем ближе к ней субъект, что обозначается как градиент приближения.
2. Тенденция к избеганию нежелательного объекта тем сильнее, чем ближе к нему субъект, означает градиент избегания.
3. По мере приближения объекта сила избегания увеличивается быстрее, чем сила достижения, т. е. градиент избегания имеет более крутой характер, чем градиент приближения.
4. Сила тенденций достижения или избегания варьирует в зависимости от силы мотива, на котором они основываются, т. е. усиление мотива повышает общий уровень градиента.

Что стоит за этими градиентами приближения и избегания для практического понимания поведения человека в ситуации конфликта? Градиент приближения означает, что чем ближе человек к выбранной им цели, тем больше возрастает ее привлекательность, и наоборот, уменьшается привлекательность другой из возможных целей, от которой он удаляется. Градиент избегания, напротив, проявляется в том, что, когда человек покидает состояние некоего равновесия, сохраняющееся до делаемого им выбора, он приближается к одному из объектов, и этот объект по мере приближения вызывает все более сильную реакцию отторжения. При этом второй, отвергнутый, кажется все менее неприятным, что побуждает человека вернуться к исходному состоянию. Получается, что психологически легче выйти из ситуации выбора меж-

ду двумя привлекательными возможностями, чем между двумя непривлекательными. (Если это так, то нам, пожалуй, следовало бы наделять нередко случающиеся в нашей жизни ситуации выбора позитивным смыслом, а не негативным — «хочется и того и другого» вместо «не хочется ни того ни другого».) Исходя из описания Миллера, первый выбор реализуется легче второго. Для такой точки зрения есть бесспорные основания, например, при реализации позитивного выбора в действие вступают механизмы, защищающие и оправдывающие принятые решения. Однако в реальной жизненной ситуации все происходит не так просто. Человек выбрал одну из привлекательных возможностей, в связи с чем другая должна, казалось бы, постепенно утрачивать свою привлекательность. На самом же деле, как нам известно по собственному опыту, мы начинаем сожалеть об утраченном и, выбирая в пользу одного объекта, ко всем его плюсам начинаем прибавлять минусы потери другой возможности. Таким образом, возникает более сложный тип конфликта, когда один и тот же объект вызывает стремление как к достижению, так и к избеганию.

Анализ ситуации, в которой индивид имеет сильные тенденции как к достижению, так и к избеганию одного и того же объекта (возможности, ситуации и т. д.), имеет, по мнению Миллера, фундаментальное значение для понимания человеческих конфликтов. Почему же все-таки человек не достигает цели или не избегает ее?

Миллер связывает суть происходящего в данной ситуации с тезисом, который гласит, что градиент избегания имеет более крутой характер, чем градиент достижения, а это в свою очередь означает возможность их пересечения. На определенной дистанции от цели тенденция приближения будет сильнее, чем избегания. Пока субъект находится в этом районе, он будет продвигаться по направлению к цели. Однако чем ближе он к ней, тем быстрее по сравнению с силой достижения будет увеличиваться сила избегания. В конце концов он достигает точки, в которой сила избегания становится равной силе приближения, т. е. два градиента пересекаются, и возникает остановка. То же самое происходит в ситуации, когда субъект слишком близок к цели, в связи с чем начинает действовать сила избегания, увеличивающаяся до точки равенства градиентов и дальнейшей остановки. Следствием этого становится то, что субъект будет колебаться в районе пересечения градиентов (за счет дополнительной стимуляции); если возникает изменение весов градиентов, то они не пересекаются и субъект решает задачу; борьба сильных тенденций вызывает более сильные колебания, чем борьба слабых (Miller, 1944).

Мы привели эти результаты теоретических и экспериментальных работ Миллера, потому что они могут быть полезным основанием при анализе переживаемых человеком конфликтов. (Сам же автор в своей работе в духе теоретиков стимул-реактивной ориентации опирается на данные экспериментов, проведенных на животных.)

Все описанные случаи конфликтов считаются мотивационными, поскольку их содержанием является борьба мотивов.

Когнитивные конфликты

Другой вариант внутренних конфликтов человека — это когнитивные конфликты, в основе которых — столкновение несовместимых представлений. Согласно идеям когнитивной психологии, человек стремится к непротиворечивости, согласованности своей внутренней системы представлений, убеждений, ценностей и т. д. и испытывает дискомфорт в случае возникающих противоречий, рассогласований. Например, некто, с кем, как вы полагали, вас связывают вполне дружеские отношения, совершает несовместимый с этим поступок. Возникает противоречие двух представлений — «он мой друг» и «друзья так не поступают», эмоциональное переживание которого знакомо многим.

Данная проблематика описывается в психологии теорией когнитивного диссонанса Л. Фестингера. В соответствии с ней люди будут стремиться к уменьшению неприятного для них состояния дискомфорта, связанного с тем, что индивид одновременно имеет два «знания» (понятия, мнения), психологически противоречивых (не согласованных). Это и есть когнитивный диссонанс. Каждый, кто хоть раз читал о теории Фестингера, наверняка запомнил его пример о человеке, который знает, что курить вредно, но продолжает курить. Его два «знания» (или «когниции») — «знаю, что курить вредно» и «знаю, что курю» — противоречат друг другу. Уменьшение когнитивного диссонанса возможно через изменение одного из противоречащих представлений таким образом, чтобы они соответствовали друг другу: можно изменить «когницию» о своем поведении (бросив курить, вы получаете новое «знание» — «Я не курю», вполне соответствующее другому — «Курить вредно») или «когницию» о том, что «курить вредно» (убедив себя, что представления о вреде курения преувеличены, что отказ от курения мешает справляться со стрессом, а это еще хуже, и т. д.).

> **Конфликт не состоит в противоречии между когнитивной системой *X* и когнитивной системой *Y*. То есть нет конфликта между знанием, что работа *A* является хорошей, и знанием, что работа *B* в той же степени хороша. Конфликт возникает, когда необходимо выбрать между двумя возможными вариантами действий. Индивид подталкивается сразу в двух противоположных направлениях.**
>
> *Л. Фестингер*

Чем сильнее диссонанс, что, в свою очередь, определяется значимостью его составляющих для человека, тем больше он будет стремиться к ослаблению этого диссонанса или его устранению. Ситуацией когнитивного диссонанса может быть конфликт, переживаемый человеком после принятия решения, если он не уверен в нем: любому из нас, наверное, знакомо состояние «уговаривания» или «убеждения» себя в правильности принятого решения с помощью дополнительных аргументов, повторяемых доводов и т. д. Диссонанс возникает как следствие противоречия двух «знаний»: «Я принял решение» и «Я не уверен, что это правильное решение». Д. Майерс приводит разнообразные примеры ослабления диссонанса после принятия решения, в том числе и экспериментальные доказательства того, что принятое решение «создает собственные опоры для поддержки — причи-

ны, которыми мы оправдываем его целесообразность» (Майерс, 1997, с. 183). Таким образом, когнитивный диссонанс затрагивает и такие важные явления, как оправдание собственных действий (мы осознаем, что поступили вразрез со своими принципами) или аргументация выбора (приняли решение вопреки логике).

Механизм ослабления когнитивного диссонанса «работает» не только на ослабление или преодоление внутренних конфликтов, но и позволяет нам «уходить» от межличностных осложнений. Так, в приведенном нами примере об «измене друга» человек может пересмотреть свое отношение к его поступку, предположив, что он был не так уж плох, как сначала показалось. Можно также попытаться примирить два несоответствующих друг другу представления («он мой друг» и «друзья так не поступают») с помощью их включения в новую систему рассуждений о своих завышенных требованиях к людям, об изменившихся временах и т. д. Конечно, в реальности эти изменения во внутренней системе представлений происходят нелегко, поскольку сопровождаются эмоциональными переживаниями, которые могут быть болезненны.

Но все эти явления принимают характер конфликта только в том случае, когда преодоление диссонанса переживается как сложная психологическая проблема, затрагивающая значимые для человека представления, убеждения, ценности и потому делающая ее решение тяжелым.

Ролевые конфликты

Противоречивые проблемы, затрагивающие деятельностную сферу жизни личности, могут переживаться как ролевые конфликты.

Одним из способов описания человека как субъекта деятельности является использование представлений о совокупности его ролей. Возникновение противоречий между различными ролевыми позициями личности, ее возможностями и соответствующим ролевым поведением может привести к возникновению ролевых конфликтов.

Традиционно различают два основных вида ролевых конфликтов, возникающих на внутриличностном уровне.

Это, во-первых, *конфликт «Я — роль», противоречия, возникающие между требованиями роли и возможностями личности*, когда либо из-за неспособности человека соответствовать требованиям роли (например, занимать должность, которая предполагает необходимость быстро, без колебаний принимать решения, что ему несвойственно), либо из-за нежелания соответствовать своей роли возникает проблема выбора. Человек может или выбрать роль и изменить себе, или отказаться от роли, или же найти компромиссный способ снятия или ослабления этого противоречия. Субъективные переживания, возникающие у человека в подобной ситуации, называют конфликтом «Я — роль», или личностно-ролевым. Например, Мерлин в своей работе, посвященной психологическим конфликтам в трудовой деятельности, перечисляет основные причины таких конфликтов на основе анализа и практической ра-

боты с несколькими десятками конкретных случаев. По крайней мере, часть из них полностью соответствует тому, что сегодня называется ролевыми конфликтами: конфликт предъявляемых требований и возможностей человека, «конфликт долга и личных мотивов» и т. п. (Мерлин, 1970).

Второй вариант ролевых конфликтов — это *межролевые конфликты, когда разные ролевые позиции личности (и соответственно требуемое ими ролевое поведение) оказываются несовместимыми*, что превращается для человека в серьезную психологическую проблему. Например, роль руководителя предписывает человеку контроль за соблюдением дисциплинарных и иных требований членами его группы, что легко может вступать в противоречие с его позицией, если отношения между ним и его сотрудниками дружеские. Другим типичным и, возможно, наиболее распространенным межролевым конфликтом является противоречие между профессиональной и семейной ролями. Само это противоречие в известном смысле неизбежно («чем больше уделяешь внимания работе, тем больше страдает семья», и наоборот), и нахождение компромиссного варианта в этом случае достаточно типично, хотя оно и может превратиться в острый конфликт с тяжелым выбором «или-или».

Тяготы подобного ролевого конфликта, похоже, имеют достаточно распространенный во многих культурах характер. В частности, известны исследования ролевых конфликтов у женщин, выполненные американскими авторами. Типичным показателем ролевого конфликта работающей женщины является «чувство вины перед семьей и домом. Оно является полностью субъективным и выражается в различного рода самообвинениях (например, что дети малоухоженны, муж обделен лаской и вниманием жены, и т. д.) из-за того, что работа отнимает у респондента слишком много времени и сил. При этом объективная картина жизненной ситуации может быть во многом иной...» (Алешина, Лекторская, 1989, с. 80). В исследовании Ю. Г. Алешиной и Е. В. Лекторской предметом изучения было успешное и неуспешное решение ролевого конфликта работающими женщинами. На основе опроса были выделены две группы женщин — с высокой и низкой степенью выраженности ролевого конфликта. Основной вывод проведенного авторами исследования сводится к следующему: «Жизненные ситуации женщин с разной выраженностью ролевого конфликта оказались принципиально различными, причем женщины с низким ролевым конфликтом оказались более удовлетворенными как профессиональными, так и внутрисемейными особенностями своей жизни». Напротив, для женщин с высоким ролевым конфликтом было характерно отсутствие четкой ориентации на семью или работу, большее влияние на их жизнь различных личностных характеристик, зависимость от мнений и оценок окружающих, более тесная связь внутрисемейных и рабочих характеристик. Таким образом, как считают авторы, «жизненная ситуация женщин с высоким ролевым конфликтом гораздо менее определенна и стабильна, чем у представительниц противоположной группы» (с. 87).

Типичными факторами, определяющими интенсивность ролевого конфликта, считаются: степень совместимости — несовместимости разных роле-

вых ожиданий (поведения, требуемого ролью); жесткость, с которой эти требования предъявляются; личностные характеристики самого индивида, его отношение (установки, направленность) к ролевым ожиданиям и т. д. В этой плоскости и выполнено большинство исследований по проблематике ролевого конфликта.

Внутриличностные противоречия и конфликты

Конфликт (а внутриличностный, пожалуй, в особенности) — сложное явление, трудно поддающееся классификации. Психолог, работающий с конкретным конфликтом, возможно, и не нуждается в ней. Однако в описании феноменологии конфликтов систематизация, даже и не вполне удовлетворяющая, необходима, что диктуется практическими потребностями их анализа и диагностики, а также поиском возможностей их преодоления.

Описанные разновидности внутриличностных конфликтов выделены не в результате теоретического анализа, а отражают реальное распределение интересов исследователей; однако они фактически относятся к традиционно различаемым сферам психической жизни человека и тем самым получают дополнительное подтверждение обоснованности своего места в общем пространстве его внутреннего мира. Каждый из этих видов конфликтов — мотивационный, когнитивный или деятельностный — имеет свое содержание, отражающееся прежде всего в характере лежащего в основе конфликта противоречия, и свою специфику в реальной жизненной ситуации. Но переживаемый человеком психологический конфликт может содержать компоненты мотивационного, когнитивного, ролевого противоречий, и подход, разлагающий конфликт на его возможные «слагаемые», не всегда релевантен.

В стремлении приблизиться к сложному миру реального внутриличностного конфликта исследователи пытаются, с одной стороны, описывать конфликт на языке переживания его человеком, а с другой стороны, оперировать более целостными единицами анализа.

Примером первого подхода может служить классификация основных видов внутриличностных конфликтов, предложенная А. И. Шипиловым. В качестве основных структур внутреннего мира личности, между которыми возможно возникновение противоречий и конфликтов, им рассматриваются мотивы, переживаемые человеком как «я хочу»; ценности, выступающие как «эталон должного» в силу принятия их личностью или просто необходимости следовать им и воспринимаемые человеком как «надо» или «я должен»; самооценка, выражающаяся в «могу» или «не могу» (Анцупов, Шипилов, 1999) (в данном подходе типология невротических конфликтов, предложенная В. Н. Мясищевым, применяется для описания обычных конфликтов: истерический конфликт — это бессознательное неразрешимое противоречие между уровнем притязаний, «хочу», и возможностями, «могу»; неврастенический конфликт-противоречие между «должен» и «могу» — отражает завышенные требования к себе, превышающие возможности личности; обсес-

сивно-психастенический конфликт вызывается невозможностью сделать выбор между влечениями и нормативными представлениями, между «должен» и «хочу».)

В зависимости от того, какие из этих структур оказываются в противоречии, различаются основные виды внутриличностных конфликтов (табл. 3.1).

Таблица 3.1. **Основные виды внутриличностных конфликтов (цит. по: Анцупов, Шипилов, 1999)**

Структуры внутреннего мира личности, находящиеся в конфликте			**Вид внутриличностного конфликта**
«хочу» («Я хочу»)	**«надо» («Я должен»)**	**«могу» («Я есть»)**	
●←→●			Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)
●←	→●		Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)
●←	—	→●	Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)
	●←→●		Ролевой конфликт (между «надо» и «надо»)
	●←	→●	Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)
		●←→●	Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)

Данная классификация, конечно, не бесспорна. Например, «надо» («я должен») может интерпретироваться как мотив выполнения долга перед собой или другими (в последнем случае за ним легко угадывается и мотив социального одобрения), и тогда так называемый «нравственный конфликт» фактически превращается в мотивационный. Несмотря на недостатки, делающие предложенную классификацию уязвимой для критики, поиск в этом направлении перспективен, поскольку он прежде всего отвечает интересам практики, имеющей дело с «живым» языком переживаемых человеком проблем.

Другая возможность понимания внутриличностных конфликтов как целостного явления внутреннего мира человека — это обращение к их описаниям с помощью общей феноменологии самосознания личности. Конфликт рассматривается как одна из стадий развития внутриличностного противоречия, которое определяется как «субъективно переживаемое рассогласование тех или иных тенденций (оценок, притязаний, установок, интересов и т. п.) в самосознании личности, которые взаимодействуют и изменяют друг друга в процессе развития» (Митина, Кузьменкова, 1998).

Наибольший интерес с точки зрения описания конфликта в структуре самосознания личности представляет работа В. В. Столина (1983). В качестве «единицы самосознания», по его мнению, выступает «смысл "Я"», который содержит когнитивный, эмоциональный и отношенческий компоненты. Поскольку в реальном многообразии отношений человека его поведение, его действия могут иметь позитивный смысл по отношению к одному мотиву

(приближая к его удовлетворению) и негативный по отношению к другому (отдаляя от него), возникает конфликтный смысл действия. Само действие, наделенное для человека противоречивым смыслом, Столин называет поступком. До этого действия человек может переживать необходимость решения либо в форме эмоциональных затруднений, либо как сознательную дилемму, но конфликтный смысл «Я» возникает только после совершения поступка. Сам по себе поступок становится результатом преодоления внутренних преград к действию, либо, под их влиянием, — отказа от действия. Внутренние преграды — это особенности личности, которые проявляются в конкретных ситуациях, требующих определенных действий, и, ограничивая свободу их выбора, создают внутреннюю конфликтность, «превращающую действие в поступок».

Таким образом, общая логика рассуждений Столина сводится к следующему: «множественность деятельностей приводит к множественности смыслов "Я", пересечение деятельностей — к поступкам, поступки — к конфликтным смыслам "Я", конфликтный смысл "Я" запускает дальнейшую работу самосознания» (Столин, 1983, с. 109). Содержанием этой работы самосознания, которую Столин называет «личностным решением задачи на конфликтный смысл», является осмысление совершенного поступка, его признание или отвержение, принятие сделанного выбора или раскаивание в нем и т. д.

Таким образом, поиск в области исследования внутриличностных конфликтов — этой «вечной» проблемы человека и «вечного» предмета интереса психологов — продолжается. Его общая тенденция состоит в переходе от рассмотрения конфликта на уровне «частичного» индивида, представленного мотивационной, когнитивной сферой или иными личностными образованиями, к описанию конфликтов как явлений целостного самосознания личности, что открывает новые перспективы в их понимании.

Межличностные конфликты

Межличностные конфликты — это ситуации противостояния, разногласий, столкновений между людьми.

Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.

В связи с использованием понятия «межличностный» необходимо отметить, что для отечественной литературы традиционно характерна некоторая двойственность в его употреблении. Одно из его значений приписывает межличностным явлениям статус неформальных: «По главным целям, осуществляемым в ходе общения, выделяются функциональное (ролевое, деловое, фор-

мальное) и межличностное» (Куницына, 1991, с. 13). С другой стороны, оно используется в буквальном, более широком смысле для обозначения происходящих «меж-личностно» явлений. В соответствии с этим «к межличностному поведению принято относить любое наблюдаемое проявление коммуникативной активности индивида, обусловленное фактом реального, предполагаемого или воображаемого присутствия других людей» (Емельянов, 1991, с. 16). В этом более широком значении понятие «межличностный» тождественно западному термину «интерперсональный», и в этом смысле мы и будем использовать его, поскольку данное его употребление фактически становится общепринятым.

Психоаналитическая интерпретация

Напомним, что в соответствии с психоаналитической традицией интерперсональные проблемы, возникающие в отношениях человека с другими людьми, интерпретируются через его внутренние конфликты. Ключом к пониманию взаимоотношений человека в семье становятся проблемы, когда-то переживавшиеся им в отношениях с собственным родителями. Так, Хорни в работе «Конфликты материнства» описывает такой «тип конфликтов, в котором отношения матери с родителями находят отражение в ее установке по отношению к детям» (Хорни, 1993, с. 142). Напоминая исходную посылку психоанализа о том, что «детское соперничество и ревность по отношению к родителю того же пола во многом ответственны за конфликты взрослого человека», она анализирует случай обратившейся к ней учительницы 35 лет, которую беспокоили ее отношения с учениками. В интерпретации Хорни, в основе возникавших у нее проблем с окружающими лежала «глубокая и страстная любовь» к отцу. Первым реальным воплощением отца для этой женщины стал ее сын, отношения с которым отличались огромной эмоциональной насыщенностью, а затем реципиентом трансформированной любви к отцу становятся ее ученики, ровесники сына, обладающие физическим и психологическим сходством с ее отцом. Таким образом, конфликт развивается «трагически, пройдя через три поколения» (там же, с. 145). Всего Хорни отмечает в своей практике пять случаев такого переноса чувства любви с отца на сына, хотя эмоциональный опыт отношений с родителями может трансформироваться и в сверхпривязанность матери и дочери.

Дети могут представлять для своих родителей образы их родителей и тем самым стимулировать ту же реакцию, которую когда-то вызывали у их мамы бабушка и дедушка.

К. Хорни

Той же логике следует интерпретация межличностного поведения человека через его личностный тип, определяющийся характером разрешения им внутренних конфликтов. Так, например, по Хорни, трудовому поведению «экспансивного» типа свойственны тенденции к переоценке своих способностей и результатов своего труда и недооценке других; «самоуничижающему» типу — противоположные черты, т. е. недооценка своих возможностей и своего

труда, склонность к подчиненной роли в работе; «отказывающийся» тип уходит от активной жизни, стремится к работе в одиночестве; для «поверхностноживущих» характерно отсутствие стремления к развитию собственных потенций, к достижению каких-либо целей (Horney, 1950, p. 309–326).

Позиция К. Левина: удовлетворение потребностей

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином. К межличностным конфликтам в концептуальных описаниях Левина относится случай, который он обозначает как «конфликт между собственными и вынуждающими силами», т. е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой. Анализируя, в частности, положение ребенка, оказывающегося в такой ситуации, Левин пишет: «Сила, побуждающая ребенка *C* со стороны человека *P*, может быть представлена как результат поля власти этого человека над ребенком» (Field Theory... 1963, p. 267), которая означает не что иное, как то, что «*P* в состоянии создавать побуждающие или ограничивающие силы...» (p. 268). Как уже отмечалось, по мнению Левина, законы развития конфликта едины для всех его разновидностей, однако случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения этой внешней власти.

Супружеский конфликт стал предметом теоретического анализа в работе Левина 1940 года. Как малая группа, семья, по Левину, отличается специфическими свойствами, небольшим размером, связью с витальными проблемами, общим физическим и социальным существованием. На основании проведенных экспериментальных исследований Левин считает наиболее важным фактором частоты возникновения конфликтов общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа.

Общий вопрос адаптации индивида к группе, в том числе и семейной, может быть, по Левину, сформулирован следующим образом: как может индивид найти достаточное пространство свободного движения для удовлетворения своих собственных персональных нужд внутри группы, не затрагивая интересов группы?

Эта проблема особенно трудно решается в супружеской группе, так как ее специфические свойства делают обеспечение адекватного приватного пространства достаточно сложной задачей. Прежде всего природа потребностей, удовлетворяемых в браке, весьма разнообразна. Супруги имеют по отношению друг к другу целый комплекс ожиданий, связанных с их ролями, как то: возлюбленный, товарищ, поддерживающий, защищающий, распоряжающийся доходами и т. д. Кроме того, конфликты становятся более серьезными, если затрагивают наиболее значимые потребности человека. Брак же очевидным образом связан с витальными потребностями людей. Неудовлетворенность потребностей создает напряжение. Условием удовлетворения индивидуаль-

ных потребностей является достаточное пространство свободного движения. Левин приводит пример описания жизненного пространства мужа (пространства профессиональной и социальной жизни, дома, детей и т. д.), показывая, что фактически свободными для него остаются только зоны «жизнь в офисе» и «игра в гольф» (Lewin, 1948).

М. Дойч: зависимость от контекста

В рамках ситуационного подхода межличностные конфликты рассматриваются в контексте общей системы взаимодействия. Понятие межличностных, или интерперсональных, отношений описывает широкий диапазон форм человеческого взаимодействия, отличающихся содержанием, направленностью, интенсивностью и глубиной контактов и т. д.

Дойч предлагает различать следующие фундаментальные измерения интерперсональных отношений (Deutsch, 1985).

1. *Кооперация — конкуренция* (*cooperation — competition*)[1]. Такие отношения, как «близкие друзья» или «коллеги», относятся к кооперативному полюсу измерения, такие как «политические оппоненты», «личные враги» или «разводящаяся пара» — к конкурентному.
2. *Распределение власти* (равное или неравное). Также обозначается как «доминантность — подчиненность», «автономия — контроль» и т. д. «Бизнес-партнеры», «близкие друзья» или «бизнес-соперники» находятся на равном полюсе, «хозяин — слуга», «родитель — ребенок», «учитель — ученик» — на неравном.
3. *Ориентация на задачу — социально-эмоциональная ориентация.* «Близкие друзья», «муж и жена» — социально ориентированы, «интервьюер и поступающий на работу», «бизнес-соперники» — ориентированы на задачу.
4. *Формальный — неформальный характер отношений.* Дойч отмечает, что в неформальных отношениях определение действий, времени и перемещений остается за их участниками, тогда как в формально регулируемых отношениях взаимодействие участников детерминируется главным образом социальными нормами и правилами. Отношения внутри организации имеют тенденцию быть более формальными, а в клубе — неформальными, отношения между равными чаще имеют неформальный характер, чем отношения между неравными.
5. *Интенсивность и значимость.* Этот параметр отражает глубинный или поверхностный характер отношений и связан со степенью взаимозависимости их участников. Отношения в парах «кузины», «продавец и покупатель» имеют поверхностный характер, в парах «ребенок и родитель» и «психотерапевт и пациент» — интенсивный.

---

[1] Мы приводим английский аналог обозначения этих понятий в силу различия терминов, используемых в литературе, на что указывает и сам Дойч.

Соответственно этим измерениям Дойч выделяет шестнадцать типов социальных отношений (табл. 3.2).

Таблица 3.2. **Шестнадцать типов социальных отношений**[1]

		Социально-эмоциональные		**Ориентированные на задачу**	
		Неформальные	**Формальные**	**Неформальные**	**Формальные**
Кооперативные	**Равные**	**1**	**5**	**9**	**13**
		а) «интимные»	а) товарищи	а) «решение проблем»	а) «организованная кооперация»
		б) (влюбленные)	б) (члены клуба)	б) (коллеги)	б) (члены рабочей команды)
		в) ухаживание	в) социальная вечеринка	в) собрание персонала	в) совместная работа над решением проблемы с разделением ответственности
	Неравные	**2**	**6**	**10**	**14**
		а) «забота»	а) «защита»	а) «образовательные»	а) «иерархическая организация»
		б) (мать – ребенок)	б) (полицейский – ребенок)	б) (профессор – выпускник университета)	б) (начальник – работник)
		в) нянчить	в) помогать	в) совместная неформальная работа над исследовательским проектом под руководством профессора	в) начальник дает работнику конкретное задание
Конкурентные	**Равные**	**3**	**7**	**11**	**15**
		а) «антагонистические»	а) «соперничающие»	а) «конкуренция»	а) «регулируемая конкуренция»
		б) (личные враги)	б) (разводящаяся пара)	б) (противники в неформальной игре)	б) (бизнес-конкуренты)
		в) борьба	в) соперничество за внимание ребенка	в) попытки выиграть очко у другого	в) торги за контракт против друг друга
	Неравные	**4**	**8**	**12**	**16**
		а) «садомазохистские»	а) «доминирование»	а) «борьба за власть»	а) «регулируемая борьба за власть»
		б) (хулиган – жертва)	б) (эксперт – новичок)	б) (власть – мятежники)	б) (охрана – заключенные)
		в) мучение	в) запугивание	в) партизанская война	в) приказание заключенным идти в ногу

[1] Каждый тип социальных отношений (а) обозначен названием, (б) иллюстрируется в терминах людей, которые могут находиться в таких отношениях и (в) иллюстрируется типом активности, которая может иметь место в таких отношениях.

Среди этих типов восемь характеризуют конкурентное взаимодействие, в рамках которого могут складываться весьма разнообразные отношения. Это личные враги и разводящаяся супружеская пара, противники в игре и соперники в бизнесе, хулиган и его жертва, квалифицированный сотрудник/руководитель и начинающий работник, представители власти и мятежников, охранники и заключенные. Их взаимодействие может принимать разные формы. Дойч обозначает конкурентные отношения равных участников, находящихся в неформальных отношениях, с социально-эмоциональной ориентацией как «антагонистические», неравных — как «садомазохистские». Конкурентные неформальные отношения равных участников с социально-эмоциональной ориентацией обозначаются как «соперничество», аналогичные отношения неравных участников — как «доминирование». Те же отношения равных участников с ориентацией на задачу Дойч называет «конкуренцией», неравных — «борьбой за власть». Наконец, конкурентные формальные отношения равных участников с той же ориентацией на задачу определяются как «регулируемая конкуренция», отношения неравных участников — как «регулируемая борьба за власть».

То, что Дойч не использует термин «конфликт», вовсе не означает, что для него эти отношения не являются конфликтными. Для многих рассуждений Дойча характерно фактическое отождествление конфликта с конкуренцией. Большинство его работ посвящено сравнению типов взаимодействия, развивающихся в рамках кооперативного или конкурентного контекста, межгрупповых и внутригрупповых отношений.

Конфликты в различных сферах взаимодействия

С различными интерперсональными конфликтными явлениями мы сталкиваемся довольно рано. Как зарубежные, так и отечественные исследователи относят их появление к возрасту одного-двух лет (японские воспитатели, например, предлагают начинать работу по обучению эффективному поведению в конфликтах именно с этого возраста). В одном из немногих исследований на эту тему, принадлежащих Я. Л. Коломинскому и Б. П. Жизневскому, были собраны и проанализированы 397 протоколов наблюдений за конфликтами детей в ходе различных игр. При этом были выделены типичные причины конфликтов между детьми разного возраста (табл. 3.3).

Полученные авторами эмпирические данные подтверждают описанную Д. Б. Элькониным динамику: у младших детей конфликты чаще всего возникают из-за игрушек, у детей среднего школьного возраста — из-за ролей, а в более старшем возрасте — из-за правил игры (Коломинский, Жизневский, 1995). Таким образом, причины возникающих между детьми столкновений отражают их возрастное развитие, когда от ссор из-за игрушек они постепенно переходят к настоящим дискуссиям по поводу того, насколько правильно действует тот или иной ребенок в ходе игры (рис. 3.1).

Основными сферами взрослого взаимодействиями, где мы сталкиваемся с межличностными проблемами, являются дом и работа. Именно семейные

и служебные конфликты являются наиболее распространенным объектом исследования.

Таблица 3.3. **Причины возникновения конфликтов между детьми в игре, % (цит. по: Коломинский, Жизневский, 1995)**

Причины конфликта	Возраст детей, годы				
	1–2	2–3	3–4	4–5	5–6
«Разрушенные игры»	25	23	23	6	9
«По поводу выбора общей темы игры»	0	0	2	1	3
«По поводу состава участников игры»	0	0	0	10	11
«Из-за ролей»	0	6	23	32	24
«Из-за игрушек»	75	71	38	17	21
«По поводу сюжета игры»	0	0	3	8	7
«По поводу правильности игровых действий»	0	0	10	26	26

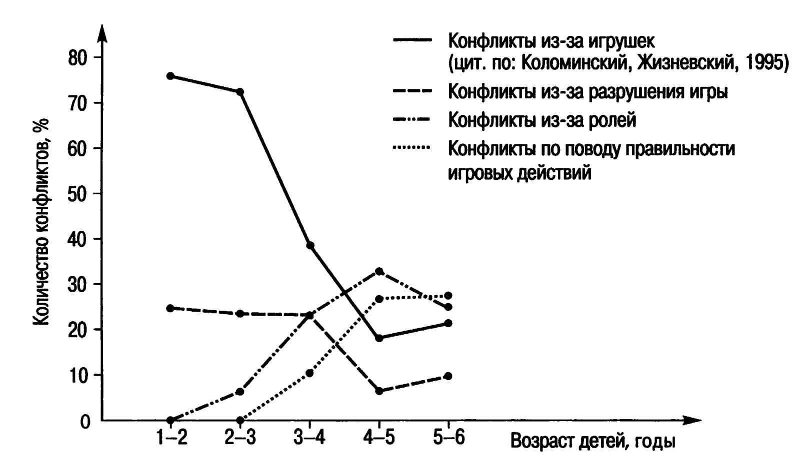


Рис. 3.1. Возрастная динамика основных видов конфликтов

Э. Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис указывают на несостоятельность идиллического представления о семье, для которой характерны стабильность хороших отношений и удовлетворенность всех семейной жизнью. Напротив, противоречия между личностью и семьей неизбежны, как и необходимость постоянного разрешения возникающих разногласий. В семье человек постоянно оказывается перед выбором — притерпеться к не удовлетворяющим его особенностям семьи, отстраниться или, пересмотрев свою роль и место в семье, найти новый способ интеграции с нею (Эйдемиллер, Юстицкис, 1999, с. 190).

В. П. Левкович и О. Э. Зуськова делят все семьи на три основные группы с точки зрения уровня конфликтности: стабильные, т. е. справляющиеся с семейными конфликтами; проблемные — частично справляющиеся; нестабиль-

ные, не преодолевающие конфликт и имеющие негативную семейную ориентацию. Авторы считают, что основой семейных конфликтов является рассогласование между представлениями супругов относительно потребностей друг друга, между представлениями и ожиданиями одного по отношению к другому. С точки зрения конфликтогенности выделяются несколько основных сфер жизнедеятельности семьи. По результатам исследований авторов, на первом месте находится то, что называют «культурой общения», — соблюдение или несоблюдение супругами норм повседневной жизни. Далее следует недостаточное удовлетворение в семейном взаимодействии супругов потребности в защите Я-концепции, которая поддерживается удовлетворением потребностей в любви, ощущения своей значимости, чувства собственного достоинства. Наконец, на третьем месте находятся две основные сферы взаимодействия: ролевая, связанная с удовлетворением ролевых потребностей супругов в соответствии с позициями матери и отца, мужа и жены, хозяина и хозяйки; а также та часть жизни супругов, которая связана «с взаимной информированностью о различных сторонах жизни и личностных особенностях партнера». Оказалось, что для разных типов семей характерны разные типы конфликтов. В группе стабильных супружеских пар конфликты возникают по преимуществу в ролевой сфере в силу неоднозначного представления о семейных ролях, однако решаются, как правило, конструктивно благодаря общему благоприятному фону межличностных отношений. Конфликты в нестабильных семьях связаны главным образом с неудовлетворенностью потребности в защите Я-концепции, а также с нарушением норм повседневной жизни. Проблемные пары занимают промежуточное положение (Левкович, Зуськова, 1985). Эти данные находят свое подтверждение и в других исследованиях на эту тему. Так, в работе А. И. Тащевой, где сравнивались стабильные и нестабильные (подавшие на развод или живущие раздельно) пары, оказалось, что последним свойствен высокий уровень рассогласования ролей, переоценка собственного вклада в исполнение семейных ролей и недооценка вклада партнера. Весьма существенные различия между стабильными и нестабильными парами получены автором при изучении их взаимодействия, а также при рассмотрении атрибутивных процессов в конфликтах (Тащева, 1987), на чем мы остановимся ниже.

Т. М. Мишина предлагает различать три основных типа нарушений взаимодействия в супружеских парах, вследствие которых в семье начинают доминировать отношения «соперничества», «псевдосотрудничества» и «изоляции».

В семьях, где преобладающим типом взаимодействия является «соперничество», отношения в целом имеют противоречивый, дружелюбно-враждебный характер; между супругами постоянно происходят открытые столкновения, ссоры, возникают взаимные упреки, агрессивные проявления. Семейные роли партнеров определены нечетко, в результате чего ни один из них не способен принимать на себя ответственность за пару как целое. В сферах заботы и опеки, главенствования и эмоционального принятия возникают противоречия, выливающиеся в конфликты.

В ситуации «псевдосотрудничества» отношения внешне выглядят ровными, с элементами преувеличенной заботы о партнере. Поводы к возникновению конфликтов лежат во внесемейной сфере и связаны с индивидуальными трудностями или проблемами, возникающими у супругов.

В случае «изоляции» отношения в семье обычно не имеют явного конфликтного характера. При внешней согласованности действий супруги эмоционально обособлены друг от друга, незаинтересованы друг в друге, брак поддерживается какими-то иными выгодами общего существования. Конфликты возникают, если «границы изоляции» нарушаются либо в сторону сближения, либо в сторону еще большей разобщенности (Мишина, 1978).

Богатый опыт изучения семьи и нарушений в ее жизнедеятельности накоплен в области семейной психотерапии и практического поиска механизмов семейной интеграции и устранения дисфункций. Однако этот опыт чаще относится к сфере внутриличностных конфликтов и кризисов, переживаемых человеком, которые и становятся предметом работы психотерапевта.

Другая область семейного взаимодействия — это отношения родителей и детей. Эта сфера жизни людей уже приводилась в качестве примера того типа взаимодействия, которое в силу развития ребенка, постепенного обретения им самостоятельности и взросления закономерно приводит к возникновению противоречий и их возможно обостренному протеканию, особенно в подростковом возрасте. Л. Б. Филонов считает, что подросткам свойственно своеобразное поведение, ориентированное на «поиск пределов допустимого». Оно выражается в провоцировании, почти сознательном обострении отношений, на которое идет подросток, цель которого состоит «в своеобразном выведывании» реакции других людей на некоторые его конкретные акты поведения. Он стремится соотнести ситуации общения с лицами, которые ему представляются «противодействующими», и свое собственное поведение. В принципе он ищет типы возражений, виды оценок, способы спора и т. д. (Социальная психология личности, 1979, с. 120). В сущности, идет необходимый для нормального развития процесс овладения разнообразными формами социального взаимодействия. Явление «провоцирования» в общении детей со взрослыми может иметь и другой смысл. По мнению западных исследователей, ребенок может «доставать» взрослого, пока у того не наступит реакция, например, в виде агрессивного эмоционального срыва, потому что это освобождает ребенка от страха проявления собственных разрушительных чувств в действии (Бютнер, 1991, с. 76).

Трудности перехода к новым формам отношений переживают обе стороны — как дети, так и взрослые. Часто они не готовы к расширению прав подростка в силу сохранения инерции «опекающих» отношений, а также в связи с сохраняющейся зависимостью детей от родителей и их реальной неспособностью к самостоятельным действиям и решениям (Драгунова, 1972).

«Бунтарское» поведение подростков, соответственно окрашивающее их отношения с родителями, само по себе может стать причиной осложнений и конфликтов в семье. Впрочем, далеко не все конфликты «отцов и детей»

сводятся к этому. Основной проблемой их взаимоотношений являются трудности передачи культурных норм и представлений от одного поколения к другому. Известно, что ускорение темпов социального развития приводит к углублению разрыва между поколениями, что в условиях нестабильности и резких социальных изменений делает «отцов и детей» представителями не просто разных культур, но и разных «миров». Попытки реализации «родительской позиции» в этих условиях затруднены, а то и наталкиваются на прямое сопротивление «детей».

Опыт изучения и психологической работы, связанной с уходом детей в религиозные организации, выявил основные типы семейных ситуаций, порождающих у детей острую неудовлетворенность своим существованием. Возникает она, как правило, в так называемых «авторитарных семьях», лишающих ребенка необходимой ему меры самостоятельности, а также в семьях с манипулятивным характером обращения родителей с ребенком, когда желаемое родителями поведение одобряется и поощряется, а нежелательное подавляется. Результатом этого становится потребность ребенка в «бегстве из домашнего плена». Обычно «драматические ситуации, разыгрывающиеся в семье на религиозной почве, в глубине своей скрывают межличностный конфликт, существующий уже давно и ожидающий своего разрешения» (Трунов, 1994, с. 77). То же самое можно сказать и о других вариантах «ухода из семьи» вплоть до уличного беспризорничества, которое в условиях ослабления социального контроля принимает довольно распространенные формы и является показателем семейного неблагополучия и, в частности, неэффективной реализации взрослыми родительских функций. В поисках более детального описания отношений родителей с детьми можно обратиться к психотерапевтическому опыту, в частности к работам А. И. Захарова, специалиста по детским неврозам.

В целом практика в области психологии семейных отношений остается более развитой, чем теоретические исследования.

Приведенные примеры описания конфликтов, возникающих во взаимодействии родителей и детей, сочетают психологический подход с анализом ситуации как в самой семье, так и социальной ситуации в целом. Сегодня такого типа работы являются, пожалуй, наиболее распространенными (в противовес, например, психоаналитическим подходам, основывающимся на своей логике понимания глубинных семейных отношений).

Другая сфера межличностных отношений, для которой характерны возможные напряжения и конфликты, — это работа и взаимодействие в организации. Хотя в отечественной социальной психологии изучение трудовых коллективов было самым популярным направлением прикладных исследований и разработок, оно в основном ограничивалось вниманием к психологическому климату в рабочих группах, стилю руководства, мотивации трудовой деятельности, решению задач управления и т. п. Гораздо меньше внимания уделялось отдельному человеку, его жизни в организации, стилю взаимодействия с окружением и, соответственно, возникающим у него конфликтам.

При изучении конфликтов в трудовых коллективах в фокусе внимания отечественных специалистов обычно оказывались причины этих конфликтов. При этом в качестве типичных выделялись объективные факторы (недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство системы его оплаты и др.), недостатки в деятельности руководителей (ошибочность решений, недостаточная компетентность, недостатки стиля руководства и т. д.), противоречия в интересах членов рабочих групп, нарушения внутригрупповых норм поведения, а также личностные особенности людей и другие причины. Чаще предметом внимания становились «вертикальные» конфликты (с руководителем), поскольку эта линия взаимодействия в организации считается более напряженной и конфликтной, чем отношения «по горизонтали» (т. е. при взаимодействии с коллегами), так как в отношениях с руководителем могут персонифицироваться и более широкие проблемы отношений человека с организацией.

В западной литературе существует специальное понятие — «организационный конфликт».

Оно используется применительно к широкому кругу явлений, куда относятся конфликты между различными социальными категориями работников в силу противоположности их интересов; противоречия организационных структур; межличностные конфликты в системе формальных (между руководителями и подчиненными) и неформальных отношений (взаимоотношения в группе, конфликты между лидером и членами группы и др.), а также противоречия между формальной и неформальной структурами организации и даже внутриличностные конфликты, переживаемые членами организации (ролевые конфликты, явления фрустрации, тревожности, напряженности и т. д.).

Исследования организационных конфликтов (раньше в западной литературе они часто именовались индустриальными) имеют давнюю историю. Д. Кац и Р. Кан, авторы классического труда «Социальная психология организаций», на основании глубокого и тщательного анализа организационных проблем приходят к выводу о широком распространении подобных конфликтов. Так, по результатам одного из исследований национального масштаба, выполненных Р. Каном и его коллегами, установлено, что около половины обследованных работников находятся в условиях явного конфликта. Причем в 88 % всех ролевых конфликтов указывалось на давление сверху, а в 57 % этих случаев источник давления описывался безлично, как «компания» или «руководство» (Katz, Kahn, 1967, p. 186).

В настоящее время организационная психология превратилась в одну из наиболее динамично развивающихся областей психологической науки и практики. Мир труда изменяется быстро — как в силу развития современных технологий деятельности, так и из-за меняющейся психологии людей. Меняются отношение людей к работе, ее значимость для них, мотивация, ожидания, в целом стиль жизни современного человека. Когда-то работа была лишь вынужденным занятием, обеспечивающим средства к существованию. Сегодня это значимая для человека сфера его жизни, возможность реализации его по-

тенциала, способностей, амбиций. Следствиями возрастающей ценности работы, усиления личностной включенности человека в жизнь организации становятся новая психология работающего человека, изменения в отношениях людей на работе, в стиле деятельности руководителей, в способах решения рабочих проблем. Возникают новые явления в жизни организации — организационная культура, тимбилдинг, моббинг, дауншифтинг и др. Резко возросло и количество изданий, посвященных проблемам организаций, в том числе организационным конфликтам, которые заслуживают отдельного описания.

Попытки систематизации

Семейные ссоры, противостояние политических противников, столкновения руководителя и подчиненного — в этих и других межличностных конфликтах при всем их внешнем различии существует нечто общее, позволяющее говорить о возможности их систематизации.

Подобно тому, как личностные конфликты описывались в соответствии с мотивационной, когнитивной и деятельностной сферами жизнедеятельности, можно выделить аналогичные виды межличностных конфликтов. В конфликтологической литературе традиционно различаются два основных вида социальных конфликтов, релевантных в том числе и интерперсональным ситуациям, — конфликты ценностей и ресурсные конфликты (или конфликты интересов). Существуют и другие варианты систематизации, однако, в сущности, при некотором различии в наименовании они апеллируют к одной и той же феноменологии.

К мотивационным конфликтам могут быть отнесены *конфликты интересов* — это ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу. Например, у супругов оказываются разные планы по поводу проведения предстоящего отпуска; начальник намеревается послать в командировку подчиненного, который никак не собирался отлучаться из города до конца месяца, и т. д. Интересы разных сторон противоречат друг другу, однако, возможно, им и удастся найти вариант их совмещения. Особая разновидность конфликта интересов касается случаев, где они оказываются несовместимыми. Если в семье один телевизор и жена с нетерпением ждет начала очередного фильма из своего сериала, а по другой программе в это время транслируют футбольный матч, имеющий, по мнению ее мужа, принципиальнейшее значение, то при всем желании договориться невозможность совмещения их намерений ставит их перед выбором «либо — либо».

К когнитивным могут быть отнесены так называемые *ценностные конфликты* — это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особое значение. Система ценностей человека отражает то, что является для него наиболее значимым, исполненным личностного смысла, смыслообразующим. Например, если речь идет

о работе, ценностью будет то, в чем человек видит для себя основной смысл работы (является ли она для него источником средств к существованию, возможностью самореализации и др.); ценностями семейных отношений будет то, в чем супруги видят смысл существования семьи, и их представления о том, какой, соответственно, должна быть семья. Наконец, в систему основных ценностей человека могут входить его мировоззренческие, религиозные, нравственные и иные значимые для него представления.

Различия в ценностях, однако, не обязательно ведут к конфликтам, и люди разных убеждений, политических и религиозных взглядов могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения. Конфликт ценностей возникает тогда, когда эти различия оказывают влияние на взаимодействие людей или же они начинают «посягать» на ценности друг друга. Доминантные ценности выполняют регулятивную функцию, направляя действия людей и создавая тем самым определенные модели их поведения во взаимодействии. Если в основе поведения участников взаимодействия лежат разные доминирующие ценности, они могут приходить в противоречие друг с другом и порождать конфликты. Наконец, люди нередко склонны «переубеждать» друг друга, навязывая свои взгляды, вкусы, точки зрения и т. д., что также может вести к конфликтам.

Еще один распространенный вид межличностных конфликтов, относящихся к деятельностной сфере, — это *ролевые конфликты*, возникающие из-за нарушения норм или правил взаимодействия. Нормы и правила являются неотъемлемой частью совместного взаимодействия, его регуляторами, без которых оно оказывается невозможным. Они могут иметь имплицитный, т. е. скрытый, подразумеваемый характер (например, соблюдение норм этикета, о чем не обязательно договариваться, следование им считается само собой разумеющимся) или быть результатом особых договоренностей, иногда даже письменных (например, оговоренный вклад каждого из участников в общее трудовое взаимодействие). Но в любом случае нарушение общепринятых норм может повлечь за собой возникновение разногласий, взаимных претензий и привести к конфликту между участниками взаимодействия.

Причины нарушений норм и правил могут иметь разный характер. Кто-то может невольно нарушить принятые в коллективе правила просто потому, что, как новый человек в коллективе, он еще не полностью с ними знаком. Сознательное же нарушение норм или правил связано с желанием их пересмотра (например, подросток приходит домой позже обозначенного родителями времени и пытается доказать им, что он уже взрослый и не должен соблюдать правила, принятые для детей).

Обозначенные виды интерперсональных конфликтов, вероятно, не исчерпывают всего их реального многообразия. «Живые» конфликты сочетают в себе компоненты их разных видов, кроме того, как будет показано далее, характер конфликта зависит не только от особенностей противоречий, возникающих между участниками ситуации в процессе взаимодействия, но и от того субъективного смысла, который они вкладывают в эту ситуацию.

Межгрупповые конфликты

Межгрупповым принято называть взаимодействие как между собственно группами людей, так и между отдельными представителями этих групп, а также любые ситуации, в которых участники общения взаимодействуют в межгрупповом измерении, воспринимая друг друга и себя как членов разных групп.

Чаще, безусловно, когда речь идет о межгрупповых конфликтах, имеются в виду именно конфликты между группами людей.

Социальные группы являются предметом изучения многих научных дисциплин — философии, социологии, политологии и, конечно, психологии, в первую очередь социальной. Благодаря этому, вероятно, а также учитывая очевидную социальную актуальность, межгрупповые конфликты (по сравнению с другими видами конфликтов) чаще становились объектом внимания исследователей и получили более разнообразное описание в литературе.

Враждебность, соперничество и войны между группами описывались историками, анализировались философами, социологами, политологами, и потому взгляды психологов на межгрупповые конфликты часто явно или неявно имели основания в смежных областях знания, равно как и оценивались не только с позиций научно-психологической достоверности, но и социальных установок своего времени.

Подобно тому как были описаны личностные и межличностные конфликты, межгрупповые конфликты также могут быть рассмотрены с позиций трех подходов: мотивационного, ситуационного и когнитивного, что находит отражение в литературе по проблемам межгруппового взаимодействия (Агеев, 1990). И точно так же, как и в предыдущих случаях, эти подходы различаются прежде всего пониманием истоков и природы конфликтов.

Мотивационные подходы

С точки зрения мотивационного подхода, поведение группы и ее отношение к другим группам рассматривается как отражение ее внутренних проблем. Например, аутгрупповая (направленная вовне) враждебность является следствием внутренних напряжений и проблем в самой группе, ее собственных противоречий и конфликтов. Подобное объяснение потому и называется мотивационным, что группа нуждается во внешнем конфликте с целью решения своих собственных проблем.

Такое понимание межгрупповых отношений получило наиболее явное воплощение в работах Фрейда, утверждавшего, что аутгрупповая враждебность совершенно неизбежна в любом межгрупповом взаимодействии и имеет универсальный характер, поскольку является главным средством поддержания сплоченности и внутренней стабильности группы. Механизм формирования этой враждебности к «чужим» связан с инстинктом агрессии, эдиповым комплексом, эмоциональной идентификацией со своим лидером-«отцом» и т. д. Интерпретация Фрейдом механизма возникновения враждебности к «чужим»

и привязанности к «своим» не получила значительной поддержки, тогда как идея неизбежности аутгрупповой враждебности (агрессии, межгрупповой конфликтности и дискриминации) была принята многими исследователями и развивалась в их работах.

Другой вариант мотивационного объяснения межгрупповых конфликтов основан на известной концепции фрустрационной детерминации агрессии, которая дала толчок соответствующим исследованиям в области межгруппового взаимодействия. Они связаны главным образом с именем Берковица. Основываясь на известных общепсихологических исследованиях Долларда, Миллера и др., он осуществил перенос их идей в область социального взаимодействия. В своей книге «Агрессия: социально-психологический анализ» (Berkowitz, 1962) и последующих работах Берковиц описывает разнообразные социально-психологические влияния на агрессивное поведение.

Одним из основных понятий концепции Берковица стало понятие относительной депривации. Относительная депривация — это (в контексте межгруппового взаимодействия) оценка положения своей группы как более плохого по сравнению с другими группами: своей группе приписываются меньшие возможности, ущемленность в правах, несправедливый социальный статус и т. д. По Дойчу, понятие депривации является важнейшим объяснительным концептом по отношению к переживаемому чувству несправедливости. Можно считать общепризнанным, что неудовлетворенность вызывается прежде всего относительной, а не абсолютной депривацией. Это означает (что подтверждено и результатами эмпирических исследований), что те, кто объективно характеризуется более благоприятными абсолютными показателями, могут ощущать большую неудовлетворенность из-за относительной депривации, если их ожидания были более высокими или они окружены людьми, которые находятся в лучшем положении, чем они (Deutsch, 1985, p. 50).

Известно, что при росте уровня благосостояния, материального или социального статуса изменяется и планка, в соответствии с которой человек оценивает свои достижения. Относительная депривация возникает в результате «сравнения, нацеленного вверх» (Майерс, 1997, с. 496) и становится для группы (или ее отдельных представителей) источником фрустрации и последующей возможной агрессии. При этом объектом агрессии может стать не только тот, кто непосредственно вызвал фрустрацию, но любой человек или люди, ассоциирующиеся с ним по признаку групповой принадлежности или по иным причинам оказавшиеся в положении «козла отпущения». Впечатляюще выглядят данные о росте воровства в связи с распространением телевидения, демонстрировавшего более высокий, чем это было доступно большинству зрителей (особенно бедным слоям и молодежи), жизненный стиль героев телеэкрана (Майерс, 1997, с. 497–498). А поскольку в современном обществе с его сложной социальной структурой всегда можно найти более привилегированные по тем или иным параметрам слои или группы, то явление относительной депривации всегда потенциально присутствует в социальных сравнениях, а следовательно, существует и вероятность аутгрупповой враж-

дебности. По Г. Тэджфелу, если индивид чувствует неудовлетворенность, сравнивая себя с другими, то для решения его проблем достаточно преобразования индивидуальной ситуации. Групповая депривация тем и сложна, что требует изменения в социальной позиции группы (Deutsch, 1985, p 51).

Свой социально-психологический анализ Берковиц также переводит на уровень широкого социального взаимодействия — конфликтов, связанных с этническими предрассудками, расовых конфликтов и т. д. Для этого ему оказывается вполне достаточно чисто психологических понятий. С помощью гипотезы о фрустрационной детерминации агрессии можно, по мнению ее отдельных приверженцев, объяснить даже проблемы политических революций.

Ситуационный подход

И все же гораздо больший резонанс в изучении межгрупповых конфликтов в психологии (и социальных науках вообще) приобрел ситуационный подход. Как мы видели ранее, для ситуационного подхода характерен поиск детерминант психологических явлений в ситуации, контексте, особенностях внешних факторов. В исследовании межгрупповых конфликтов именно этот подход стал наиболее плодотворной основой как теоретических построений, так и эмпирических обобщений.

Эксперимент М. Шерифа. Ситуационный подход в исследовании межгрупповых конфликтов прочно связан с именем Шерифа и его уже упоминавшимися экспериментами. Шериф поставил своей целью доказать, что решающими факторами, определяющими кооперативный или конкурентный характер межгруппового взаимодействия, являются факторы ситуации непосредственного взаимодействия групп. В соответствии с этим он выстроил методическую процедуру своего эксперимента, искусственно создав ситуацию конкуренции, жесткого соперничества между группами. На первой стадии создавались группы со сформировавшейся структурой и групповыми нормами. Эта стадия продолжалась около недели, после чего между группами начиналась конкуренция за счет искусственного создания разнообразных ситуаций, когда цели одной группы могли быть достигнуты только за счет другой, т. е. инициировалось жесткое соперничество групп. И в этой ситуации между группами возникает явная враждебность и конфликт и одновременно растет внутригрупповая солидарность. В эксперименте Шерифа мальчики описывали себя как «смелых», «крепких», «дружных», тогда как «они» (члены другой группы) были «трусы», «нахалы», «вонючки» (Майерс, 1997, с. 643). Контакт между группами использовался лишь как возможность для взаимных оскорблений. Например, когда один из «Орлов» столкнулся с «Громобоем», другие «Орлы» потребовали от него «смыть с себя грязь». Несмотря на «приличное» происхождение, в тот момент мальчики были, по выражению Шерифа, «сборищем злой, испорченной и разнузданной шпаны».

Окончательно Шериф закрепил свой успех, решив преобразовать ситуацию конкуренции в ситуацию кооперации. Если его гипотеза о решающей роли

ситуативных факторов верна, то изменение ситуации должно было изменить и характер межгрупповых отношений. В качестве средств изменения ситуации Шериф выбрал общие объединяющие цели, наличие общей угрозы, опасности, проблемы, создавая тем самым объективную ситуацию взаимозависимости и взаимной заинтересованности.

> Соревнование «я выиграл – ты проиграл» быстро превращает незнакомцев во врагов, порождая открытую конфронтацию даже у нормальных честных мальчиков.
>
> *Д. Майерс*

Для этого использовалась последняя стадия эксперимента, когда перед членами противоборствующих групп ставились общие задачи, которые могли быть решены только совместными усилиями. Им приходилось вместе тащить «сломавшийся» грузовик, собирать общие деньги для просмотра дорогостоящего фильма и др. Уменьшение их неприязни друг к другу было совершенно очевидным (рис. 3.2). Домой они ехали вместе на одном автобусе и уже не держались двумя раздельными группами, а, подъезжая к родному городу, дружно запели приветственную песню. Таким образом, «с помощью изоляции и соперничества Шериф превратил незнакомцев в заклятых врагов. С помощью экстраординарных целей он превратил врагов в друзей» (Майерс, 1997, с. 657–658).

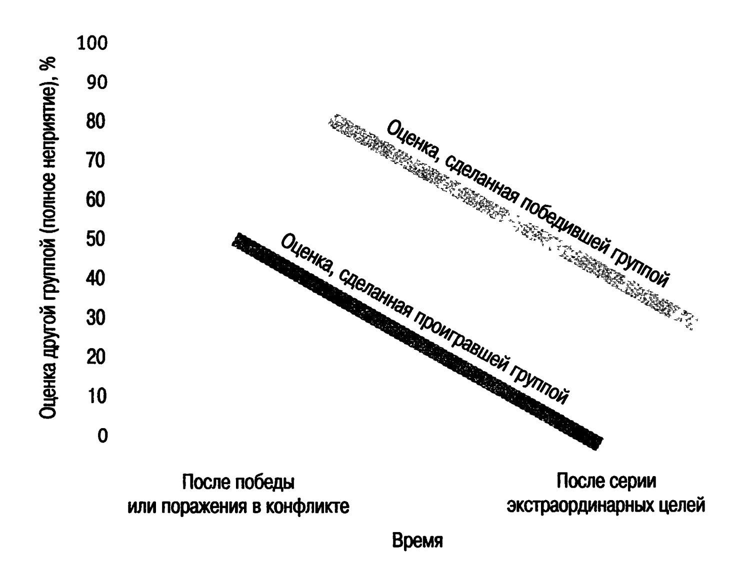


Рис. 3.2. После соревнований «Орлы» и «Громобои» неприязненно оценивали друг друга. После совместных усилий, направленных на экстраординарные цели, враждебность резко снизилась (цит. по: Майерс, 1997)

Столь же удачными оказались попытки Р. Блейка и Дж. Моутон, воспроизводивших в своих экспериментах с руководителями ситуацию, смоделированную Шерифом. Руководители (более 1000 человек) сначала занимались в раздельных группах, затем соревновались с другой группой и далее объеди-

нялись ради достижения общих значимых для них целей. Их поведение и реакции в целом оказались подобны реакциям подростков Шерифа (с поправкой на возраст). Эксперименты Шерифа имели большой резонанс. На фоне пессимистических рассуждений о неизбежной межгрупповой враждебности, берущей свое начало в природе человека и человеческих отношений, доказательства ситуативной обусловленности конфликтов открывали перспективы влияния на межгрупповые отношения и, более того, перспективы эффективного управления конфликтами. Кроме того, результаты, полученные в рамках ситуационного подхода, лучше согласовывались с идеями и работами социологов в области конфликтов.

Именно на основе исследования конфликтов в рамках социального контекста и с учетом социальных переменных была сформулирована реалистическая теория конфликта.

«Реалистическая теория конфликта». Д. Кэмпбелл считает, что «реалистическая теория группового конфликта» является своего рода протестом на психологизированное объяснение межгрупповых конфликтов, интерпретирующее их как «прожективное выражение проблем» самой группы. Своим названием эта теория обязана обращением к так называемым «реалистическим» источникам группового конфликта, а ее исходным тезисом является предположение о «рациональности» конфликта.

Конфликт рационален в том смысле, что те или иные группы действительно имеют несовместимые цели и конкурируют в стремлении овладеть ресурсами, которые не беспредельны.

Д. Кэмпбелл

Основные положения «реалистической теории группового конфликта» Д. Кэмпбелл формулирует следующим образом.

«1. Реальный конфликт интересов различных групп обусловливает межгрупповой конфликт».

Межгрупповой конфликт будет, соответственно, особенно интенсивным, если реальный конфликт интересов значителен, а предполагаемый выигрыш сторон велик.

«2. Реальный конфликт интересов, а также явный, активный или имевший место в прошлом межгрупповой конфликт и/или наличие враждебности, угрозы и конкуренции соседних групп (что в целом может быть названо “реальной угрозой”) обусловливают восприятие угрозы отдельными членами группы».

Соответственно дальнейшие положения могут рассматриваться с точки зрения либо реальной угрозы, либо воспринятой угрозы, либо и той, и другой.

«3. Реальная угроза обусловливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы».

По Шерифу, враждебность тем больше, чем значительнее подвергающаяся угрозе ценность, чем существеннее цель, к достижению которой стремятся конкурирующие группы, и чем серьзнее помеха на пути достижения.

«4. Реальная угроза обусловливает внутригрупповую солидарность».

«5. Реальная угроза обусловливает более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности (идентичности)».

Это положение было сформулировано Козером и конкретизировано Шерифом, показавшим, что внешняя угроза, как и межгрупповая конкуренция, приводит членов группы к преувеличению собственных достоинств и чужих недостатков.

«6. Реальная угроза увеличивает непроницаемость групповых границ».

«7. Реальная угроза уменьшает отклонения индивидов от групповых норм».

«8. Реальная угроза увеличивает меру наказания и степень отверженности нарушивших верность своей группе».

«9. Реальная угроза приводит к необходимости наказания и остракизма членов группы, отклоняющихся от групповых норм».

«10. Ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы обусловливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношении внешней группы».

Речь идет о сознательном использовании выявленных закономерностей для усиления сплоченности группы или ее сохранения, например искусственное нагнетание внешней угрозы, поиск врага и т. д. (Кэмпбелл, 1979).

Хотя, как уже отмечалось, некоторые положения реалистической теории имеют психологический характер, сама теория в целом является синтезом данных социально-психологических экспериментов и ситуаций взаимодействия групп и развития социологических идей.

Из других тезисов социологов полезны для понимания межгрупповых конфликтов и работы с ними положения Козера о факторах длительности конфликтов и Зиммеля об их остроте.

По мнению Козера, длительность конфликта определяется следующими факторами: ясностью целей конфликтных групп, степенью их согласия по поводу смысла победы или поражения, способностью лидеров понять, чего стоит победа, и убедить своих сторонников в том, что желательно прекратить конфликт (Тернер, 1985, с. 173–174).

Г. Зиммель об остроте межгруппового конфликта

1. Чем больше группы вовлечены в конфликт эмоционально, тем острее конфликт.
   - А. Чем выше была раньше степень причастности групп к конфликту, тем сильнее они вовлечены в него эмоционально.
   - Б. Чем сильнее была раньше вражда между группами, принимающими участие в конфликте, тем сильнее их эмоции, вызванные конфликтом.
   - В. Чем сильнее соперничество участвующих в конфликте, тем сильнее их эмоции, вызванные конфликтом.
2. Чем лучше «сгруппированы» группы, втянутые в конфликт, тем он острее.
3. Чем выше относительная сплоченность участвующих в конфликте групп, тем острее конфликт.
4. Чем крепче было раньше согласие участвующих в конфликте групп, тем острее конфликт.

5. Чем меньше изолированы и обособлены конфликтующие группы благодаря широкой социальной структуре, тем острее конфликт.
6. Чем меньше конфликт служит просто средством достижения цели и чем больше он становится самоцелью, тем он острее.
7. Чем больше, по представлению его участников, конфликт выходит за пределы индивидуальных целей и интересов, тем он острее.

Несмотря на некоторую общность положений реалистической теории конфликтов и ряда социологических представлений, отраженных, в частности, в работах Зиммеля и Козера, нельзя сказать, что эти две точки зрения полностью совпадали. В частности, одним из дискуссионных остался вопрос о связи межгрупповой враждебности и внутригрупповой сплоченности. Сама связь при этом не подвергается сомнению и не оспаривается, однако высказываются разные мнения относительно их причинно-следственного характера.

Одна из возможных позиций состоит в том, что внутригрупповая сплоченность ограничивает выход негативных чувств для членов группы, в связи с чем разногласия и напряженность между ними находят свой выход в аутгрупповых проявлениях, в частности во враждебности к «другим» (что, соответственно, становится следствием внутригрупповой сплоченности). И наоборот, другая точка зрения рассматривает внутригрупповую сплоченность как «защитную реакцию» на внешнюю угрозу со стороны «других», конкуренцию с ними и другие проблемы. Эта позиция также представляется вполне обоснованной, и на ее счет имеются экспериментальные подтверждения.

Хотя эти две точки зрения нередко противопоставляются, вряд ли они должны рассматриваться как взаимоисключающие. Речь вполне может идти о двух разных механизмах, «работающих» в разных условиях: как внутригрупповая солидарность может при определенных обстоятельствах способствовать возникновению и интенсификации аутгрупповой конфликтности, так и межгрупповая враждебность может вести к усилению внутригрупповой солидарности.

Таким образом, несмотря на успех реалистической теории, нельзя считать, что получены ответы на все вопросы, касающиеся природы и процесса возникновения межгрупповых конфликтов.

Обобщение М. Дойча. Дойч, обобщив результаты своих многочисленных исследований, а также работ других авторов, следующим образом сформулировал различия по ряду параметров между группами, вовлеченными в процесс кооперативного или конкурентного взаимодействия (Deutsch, 1985, p. 118–119).

1. Коммуникация:
   а) кооперативный процесс характеризуется открытой коммуникацией и честным обменом информацией между участниками, которые заинтересованы информировать и быть информированными;
   б) конкурентный процесс характеризуется недостаточной коммуникацией между участниками, попытками разными способами получить

информацию о других, снабжая тех в свою очередь вводящей в заблуждение информацией.

2. Восприятие:
   а) кооперативный процесс усиливает восприимчивость участников к сходству и общности интересов, стимулирует конвергенцию их представлений и ценностей и, напротив, снижает тенденцию к подчеркиванию различий. Также усиливается способность принимать другую точку зрения;
   б) конкурентный процесс имеет тенденцию усиливать восприимчивость к различиям и опасности, идущей от других, и минимизировать сходство с ними. Возникает чувство полной оппозиции: «Ты плохой, я хороший».
3. Установки по отношению друг к другу:
   а) кооперативный процесс ведет к доверительным, дружественным установкам относительно друг друга, увеличивает желание помогать другим, способствует взаимному принятию и ожиданию быть принятым;
   б) конкурентный процесс ведет к подозрительным, враждебным аттитюдам, усиливает готовность негативно реагировать на просьбы и потребности других, способствует взаимному отвержению и ожиданию быть отвергнутым.
4. Ориентация на задачу:
   а) кооперативный процесс стимулирует тенденцию участников подходить к решению общей задачи с использованием их индивидуальных возможностей и делает их способными заменять друг друга в совместной работе. Он способствует координации усилий участников и их общему пользованию ресурсами таким образом, что их продуктивность в задачах, включающих взаимозависимую деятельность, увеличивается. Ведет к определению конфликтных интересов как общей проблемы, могущей быть решенной совместными усилиями. Облегчает признание законности интересов друг друга и необходимости поиска решения, которое отвечало бы интересам обеих сторон. Имеет тенденцию скорее ограничивать, чем увеличивать масштаб конфликтных интересов. Попытки повлиять на другого имеют тенденцию ограничиваться процессом убеждения. Целью становится усиление общей мощи и ресурсов;
   б) конкурентный процесс затрагивает разделение ресурсов и труда, а также координацию действий таким образом, что страдает продуктивность выполнения задач, которые были бы оптимальнее решены в ходе взаимосвязанной работы. Конкуренция стимулирует точку зрения, в соответствии с которой конфликты могут разрешаться только в результате навязывания одной стороне позиции другой.

Усиление собственной мощи и ослабление другой стороны становятся целями участников, что увеличивает масштабы конфликтных проблем. Для влияния на других используются насилие, тактика угроз и хитрости.

М. Дойч считает, что эти сравнительные результаты влияния кооперативной и конкурентной ситуации отражают не только процессы взаимодействия между группами, но приложимы и к внутригрупповым проблемам.

Когнитивные подходы

Эксперименты С. Уэрчела и коллег уточнили результаты, полученные Шерифом: успешное сотрудничество групп действительно вызывает их взаимную симпатию, однако если совместные усилия двух прежде враждовавших групп закончились неудачей, это легко может привести к усугублению конфликта между ними (Майерс, 1997, с. 658).

Авторы эксперимента, однако, сделали вывод о том, что кооперативное взаимодействие как таковое не ведет к симпатии и аттракции между членами групп, но скорее побуждает их к пересмотру своих взглядов относительно друг друга. В другом эксперименте тех же авторов имело место наглядное различие между членами взаимодействующих групп — одна группа была одета в белые халаты, а другая — в красные. В этом случае, когда границы групп были столь явно очерчены, успешная совместная деятельность приводила к меньшей взаимной симпатии, чем в предшествующих экспериментах, тогда как неудача вела к конфликту, даже если группы и не были ранее в конкурентных отношениях (чего также не наблюдалось в предыдущих экспериментах). Таким образом, решающим условием оказались воспринимаемые границы между группами, а установки групп относительно друг друга зависели от выраженности этих границ (Агеев, 1990, с. 25–26). Эксперимент, начавшийся скорее в духе ситуационного подхода Шерифа, дал результаты в когнитивной парадигме.

О позиции когнитивистов

Кооперативное и конкурентное взаимодействие не прямо порождает соответственно позитивные и негативные межгрупповые установки, а является детерминантой социальных установок, выступающих в качестве когнитивных критериев для социальной категоризации, т. е. конкурентное взаимодействие подчеркивает, а кооперативное затушевывает воспринимаемые границы между группами.

В. С. Агеев

Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию делает акцент на решающей роли когнитивных установок групп относительно друг друга. Прежде всего в серии экспериментов было показано, что аутгрупповая враждебность может наблюдаться и без объективного конфликта интересов, на наличии которого основывалась вся реалистическая теория конфликтов. Это стало началом поиска иных детерминант межгрупповых конфликтов. Данное направление связано прежде всего с именем крупнейшего европейского психолога Г. Тэджфела, известного своими работами по теории социальной идентичности.

Таким образом, по мнению когнитивистов, решающим фактором межгруппового взаимодействия являются не кооперативный или конкурентный характер ситуации их взаимодействия, но возникающие при этом социальные установки. Точно так же общие цели не могут сами по себе вести к разрешению межгрупповых конфликтов, которое зависит от того, формируются ли социальные установки, объединяющие группы и способствующие преодолению их психологического противостояния. Например, ранее на основе теории фрустрационной детерминации агрессии утверждалось, что к агрессии может вести явление «относительной депривации», вызывающей у группы или ее отдельных членов чувство социальной несправедливости.

В теории социальной идентичности, развиваемой Тэджфелом и Тернером, межгрупповые конфликты не рассматриваются как единственное и неизбежное следствие социальной несправедливости. Сталкиваясь с ней, индивиды могут выбирать разные способы реагирования и преодоления неудовлетворяющей их ситуации. Во-первых, она может быть разрешена за счет индивидуального выхода человека из низкостатусной группы и его перехода в высокостатусную, более привлекательную для него группу. Далее, это может быть один из вариантов того, что авторы называют «социальное творчество». Это «когнитивная» альтернатива, предполагающая возможность изменения критериев сравнения и ведущая к пересмотру неудовлетворяющих результатов этого сравнения. Например, рабочая группа, «проигрывающая» другой группе в своих успехах и признании со стороны начальства, утешает себя тем, что «зато мы самые дружные и у нас самые хорошие отношения». Можно сменить объект сравнения — известно, что наибольшую классовую и социальную нетерпимость проявляют, как правило, представители низкостатусных слоев населения: их «выход» нередко состоит в том, чтобы найти такую низкостатусную группу, по сравнению с которой собственная группа оказывается наделенной более высоким в каком-то отношении статусом. Если же эти стратегии не реализуются (по причинам объективного или субъективного характера), возникает межгрупповое соперничество или конфликтность.

Примеры исследований: соединение подходов

Разрабатывая те или иные концепции и объяснительные модели, авторы рассчитывают на их универсальное приложение к описываемой феноменологии. Какие-то из отмеченных закономерностей действительно имеют универсальный характер. Отечественный исследователь Б. Ф. Поршнев описывал историю развития человеческого общества как противостояние «мы» и «они», взаимная оппозиция которых, по его мнению, оставалась неизменной. Однако явления межгруппового взаимодействия испытывают на себе и бесспорное влияние социокультурных переменных. Известно, что воспроизведение одного и того же эксперимента в различных культурах (в том числе и экспериментов Шерифа) часто дает несовпадающие результаты.

Например, проделанный Агеевым анализ случаев проведения одного эксперимента в разных условиях привел его к выводу, что реалистическая тео-

рия межгрупповых конфликтов, равно как и другие объяснительные модели, «работающие» в одном социокультурном контексте, могут оказаться нерелевантными в другом (Агеев, 1990, с. 121). В то же время вряд ли можно подвергать сомнению универсальность таких феноменов, как ингрупповой фаворитизм или психологическая оппозиция «мы — они».

По результатам экспериментальных исследований Агеева, в которых разные группы ставились в очевидно неравные, несправедливые условия взаимодействия, эффекты ингруппового фаворитизма, конкурентные, конфликтные и защитные стратегии в межгрупповом взаимодействии «возникают, интенсифицируются, становятся выраженными тогда, когда:

1) оценка результата в значимом для испытуемых межгрупповом взаимодействии (оценка достижений каждой группы) произвольна, выносится извне без какого бы то ни было обсуждения с группой, а сами критерии, по которым она выносится, непонятны, двойственны, недоступны для понимания испытуемых;
2) само взаимодействие строится по принципу игры с “нулевой суммой” (выигрыш, победа одной стороны автоматически означает проигрыш, поражение другой);
3) при одновременном наличии первых двух условий группа терпит стабильный (постоянный) неуспех, неудачу (поражение, например, если речь идет о межгрупповом соревновании);
4) существует прямая зависимость индивида от группы, например когда личный успех или неудача (пусть даже и чисто символические) зависят исключительно от соответственно успеха или неудачи группы, членом которой он является;
5) нет ощутимой связи между индивидуальной активностью и степенью успешности, иначе говоря, от индивидуальных усилий человека конечный результат полностью не зависит;
6) при наличии всех вышеназванных условий существует возможность прямого сравнения, сопоставления ингруппового и аутгруппового результата, т. е. достижений, успехов обеих групп и их соответствующего вознаграждения (пусть и в чисто символической форме, в форме оценки) извне» (Агеев, 1990, с. 100).

Результаты исследований Агеева, выполненных в том числе в трудовых организациях, напоминают нам о том, что межгрупповые отношения — это не только взаимодействие различных социальных групп (которым всегда более интересовались социологи), но, например, и взаимоотношения различных структурных подразделений и профессиональных групп в организациях.

В работах ряда специалистов описывается так называемый «системный конфликт», характерный для противоречий между функционально взаимосвязанными группами, между лицами, находящимися на одной и той же ступени иерархии. Речь идет о взаимозависимости людей или групп, имеющих

разные задачи, но объединенных одной последовательностью действий или общим использованием каких-либо служб или оборудования: «Организационные единицы, которые имеют разные функции, такие как производство продукции, контроль за качеством, продажа, оборудование и финансовый контроль, могут оказаться в разногласии друг с другом в силу их своеобразных функций» (Tiffin, McCormick, 1965, p. 417). Конфликт, вызванный объективным положением различных групп работников в организации, А. И. Пригожин называет позиционным. Такой конфликт является отражением так называемого «межцелевого напряжения». Автор иллюстрирует это примером взаимодействия конструкторского и технологического отделов предприятия. Конструкторы заинтересованы в постоянном совершенствовании продукции, что и является показателем их работы, а технологи — в отлаженном и стабильном производстве. Возникающее взаимное сопротивление сторон выполняет позитивные функции и соответствует интересам организации (Пригожин, 1980, с. 52–53). Фактически конфликты такого рода становятся для определенных категорий работников нормальным явлением, если работа выполняется успешно и замена одних специалистов другими не меняет дела, поскольку причина конфликтов содержится в самих обязанностях людей.

Классическим считается описание конфликтов этого типа, данное в работе Дж. Марча и Г. Саймона «Организации» (March, Simon, 1967). Необходимыми условиями для возникновения «межиндивидуального организационного конфликта» (по терминологии авторов) является сочетание осознаваемой необходимости в совместном принятии решения, с одной стороны, и различие в целях или различия в восприятии реальности, или же то и другое вместе, с другой стороны. Каждая из этих переменных, в свою очередь, определяется рядом факторов. Так, осознание необходимости в совместном принятии решений прямо связано со степенью взаимной зависимости сторон в плане используемых ресурсов или последовательно осуществляемых действий.

М. Дальтон в своей работе, посвященной изучению разногласий между штабно-линейными работниками, описывает их постоянные конфликты как следствие сложных взаимозависимостей между этими категориями работников в организации (например, продвижение штабных служащих зависит от линейных, тогда как авторитет последних, в свою очередь, в какой-то мере зависит от штабных). Не менее весомой причиной конфликтов является наличие значительных профессиональных и психологических различий между ними (Dalton, 1961).

В одном из проведенных нами исследований на материале нескольких организаций изучались взаимоотношения двух категорий работников — медсестер и врачей. В контексте анализируемой проблемы уместно остановиться на следующих результатах. В целом мы имели дело с благополучными организациями. Опрошенные нами работники были довольны своей работой и не намеревались менять место работы. Взаимоотношения врачей и медсестер оценили как благоприятные 66,6% врачей и 73,2% медсестер. Помимо оценки взаимоотношений в целом опрашиваемым предлагалось раздельно оценить

отношение врачей к медсестрам и медсестер к врачам. При этом предлагались следующие варианты ответа: «В целом врачи относятся к медсестрам доброжелательно, с пониманием трудностей их работы и их вклада в лечебный процесс»; «Врачи могли бы более уважительно относиться к труду медсестер и больше считаться с трудностями их работы»; «Врачи часто недоброжелательно относятся к медсестрам, пренебрежительно относятся к их работе». Вопрос об отношении медсестер к врачам имел тождественные закрытия. Результаты приведены в табл. 3.4.

Таблица 3.4. **Установки врачей и медсестер по отношению друг к другу (в процентах к числу ответов)**

Установки	Врачи	Медсестры
«Мы к ним»		
• доброжелательно	76,5	81,4
• могли бы более уважительно	17,6	15,4
• часто недоброжелательно	5,9	3,4
«Они к нам»		
• доброжелательно	35,2	28,8
• могли бы более уважительно	52,9	50,9
• часто недоброжелательно	11,8	20,3

Результаты показывают, что, при общей благоприятной оценке взаимоотношений «мы к ним» «относимся доброжелательно», по мнению подавляющего большинства опрошенных врачей (76,5%) и медсестер (81,4%), а «они к нам» «могли бы относиться более уважительно», считает большинство врачей и медсестер. Таким образом, «мы» — «доброжелательны», а «они» — «недостаточно уважительны».

Описывая межгрупповые конфликты, мы ограничились анализом проблем, возникающих при взаимодействии разных групп. Вместе с тем следует помнить, что межгрупповое поведение — это «любое поведение, демонстрируемое одним или большим числом действующих лиц в отношении одного или большего числа других на основе идентификации действующих лиц (себя и других) как принадлежащих к различным социальным группам или категориям» (Тэджфел, Тернер, цит. по: Агеев, с. 203). Исходя из этого понимания, межгрупповое измерение может быть необходимым дополнением в анализе межличностных отношений. Например, когда мужчина в сердцах бросает своей жене: «Все женщины одинаковы!», он фактически переходит на язык межгрупповых отношений, переводя ее в категорию «Они», автоматически противопоставляемую «Мы». Именно потому, что в этом высказывании отчетливо ощущается оппозиция, оно и кажется таким обидным. К сожалению, эти межгрупповые компоненты межличностного взаимодействия остаются фактически не исследованными.

С практической точки зрения проблема регулирования межгрупповых отношений формулируется как задача изменения стереотипов. Г. М. Андреева определяет ее содержание как «замену деструктивных, враждебных, негативных стереотипов такими, которые не актуализировали бы межгрупповую агрессию и конфликт и не препятствовали бы установлению взаимоотношения и использованию компромиссных стратегий при принятии решений. Иначе говоря, "защита" от стереотипов в психологическом плане означает не ликвидацию стереотипов вообще, но замену одних — деструктивных и враждебных — другими, более конструктивными и лояльными» (Андреева, 1988, с. 70). В дополнение к этому правомерно говорить о формировании первичных позитивных чувств. Например, если чувства патриотизма усваиваются детьми в возрасте от 6 до 10 лет и они научаются им под влиянием родителей, можно предполагать, что не только любовь к своей стране, но и ненависть к чужеземцам являются «выученными чувствами» (Волкан, Оболонский, 1992).

Внутригрупповые конфликты

Традиционные классификации конфликтов далеко не всегда включают внутригрупповые конфликты. Это связано с тем, что обычным основанием для разграничения видов конфликта являются его стороны (личностные образования одного субъекта, разные субъекты или группы людей), а в вычленении внутригрупповых конфликтов это основание явным образом нарушается. Действительно, кто является сторонами внутригруппового конфликта? Либо отдельные члены группы, либо отдельные группировки внутри нее, либо член группы и остальная ее часть (позиция которой, как правило, персонифицируется лидером или другим активным членом группы). Это стало основанием для принятого (по крайней мере частью специалистов) мнения, что внутригрупповые конфликты фактически не имеют самостоятельной феноменологии и принимают форму либо межличностных, либо межгрупповых конфликтов. Для такой точки зрения есть свои основания, но в любом случае приходится констатировать, что нам не знакомо удовлетворительное описание внутригрупповых конфликтов, которое не сводилось бы к одной из упомянутых разновидностей.

Остановиться на проблемах внутригруппового конфликта нас вынуждает очевидная практическая значимость его описания и изучения, при этом мы будем исходить из точки зрения исследователей внутригрупповых конфликтов, для которых критерием их наличия является «состояние деструкции внутригрупповых связей» (Полозова, 1980, с. 195).

Возможно, в меньшей мере, чем межгрупповые конфликты, но и внутригрупповые конфликтные явления также испытали на себе влияние оценок с позиций их социальной нежелательности.

Традиционная точка зрения не только социологов, но и психологов, работавших с группами, состояла в том, что конфликты являются негативным яв-

лением для группы и задача состоит в их устранении. Тенденция к поиску «социальной гармонии» в группах берет свое начало еще от школы «человеческих отношений». Избегание конфликта, рассматриваемого как «социальная болезнь», и способствование «равновесию» или «состоянию сотрудничества», понимаемым как «социальное здоровье», составляет основную программную ориентацию Элтона Мейо и его индустриальной социологии. Все его исследования проводились с разрешения администрации предприятий и в сотрудничестве с ней и были направлены на помощь менеджменту в решении его проблем. Мейо в принципе не допускал возможности того, что индустриальная система может содержать конфликтные интересы. Один из видных представителей теории «человеческих отношений», Ф. Ротлисбергер так формулировал суть программы Мейо и его школы: «Как в индустриальной организации между различными социальными группами может поддерживаться удобное рабочее равновесие таким образом, чтобы ни одна группа в организации не была в оппозиции по отношению к другим?» (цит. по: Coser, 1956, p. 24).

Л. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов

Возможно, именно в противовес доминировавшим идеям Л. Козер в своей революционной работе о позитивных функциях конфликта уделил довольно много внимания позитивным возможностям внутригрупповых конфликтов. Его основные идеи сводятся к следующему.

Благодаря конфликту оказывается возможным первичное установление единства или его восстановление, если оно было ранее нарушено. Однако не каждый тип конфликта будет способствовать укреплению группы, равно как и не во всех группах конфликт может реализовывать подобные функции. Наличие этих позитивных потенций конфликта определяется его типом, равно как и особенностями группы.

Каждая группа содержит потенциальные возможности конфликта в силу периодически возникающего соперничества между требованиями индивидов. Характер группы будет существенно влиять на особенности этих конфликтов, в частности на их функции. Так, Козер полагает, что чем группа теснее, тем конфликт интенсивнее. Он аргументирует это тем, что высокая частота взаимодействия способствует интенсификации эмоциональных проявлений индивидов, в том числе и враждебности, возникновение которой, опять же в силу тесного взаимодействия, будет восприниматься как опасность и подавляться, а следовательно, аккумулироваться. Поэтому если все же в такой сплоченной группе возникает конфликт, то протекать он будет с особенной интенсивностью в силу «накопленного» недовольства и полного личностного вовлечения, характерного для группы с тесными связями. Конфликт в группах этого типа будет угрожать самим их основам, а следовательно, иметь разрушительный характер.

В группах, члены которых не столь тесно связаны между собой, конфликт будет с известной вероятностью менее деструктивным. Это обеспечивается за счет большего числа конфликтов, возникающих в группах этого типа, что ведет к распределению энергии и не дает возможности ее аккумуляции. Тем самым создается определенная гарантия локализации каждого отдельного конфликта на обстоятельствах его возникновения. Отсюда Козер с известной долей уверенности утверждает, что многочисленность конфликтов находится в обратной связи с их интенсивностью.

Существенное значение для внутригруппового конфликта будет иметь и характер отношений группы с внешней средой. Так, группы, находящиеся в состоянии более или менее постоянного противоборства с другими группами, будут иметь тенденцию к более полному личностному вовлечению своих членов в общую деятельность и к подавлению отклонений от группового единства и разногласий. Большая терпимость к внутригрупповым конфликтам будет характерна для групп, отношения которых с внешней средой более уравновешены.

Позитивными для группы будут являться те конфликты, которые не затрагивают основы существования группы, способствуя лишь переориентации норм и отношений, принятых в группе, соответственно возникшей необходимости. Напротив, если конфликт связан с важнейшими ценностями группы, он подрывает ее основы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

Л. Козер

Социальные конфликты, возникающие в группе из-за каких-то конкретных проблем, связанных с ее деятельностью и целями, и направленные на эти проблемы, Козер называет реалистическими. Они являются средствами достижения конкретных результатов и могут замещаться альтернативными способами взаимодействия, более адекватными для достижения данного результата. Нереалистические конфликты вызываются, в свою очередь, потребностью реализации напряжения участниками взаимодействия или одним из них. В этом случае конфликт не направлен на достижение конкретных результатов, а «противник» может быть заменен любой «подходящей» мишенью. Таким образом, в реалистическом конфликте существуют альтернативы в отношении средств решения проблемы и достижения желаемых результатов, а в нереалистическом конфликте альтернативы возможны лишь при выборе антагониста.

Конфликт внутри группы может являться механизмом трансформации норм применительно к новым условиям. Гибкие структуры выигрывают от конфликтов, которые, модифицируя старые нормы и помогая созданию новых, обеспечивают преемственность в новой ситуации. Такой механизм переприспособления труден в случае ригидных отношений: подавляя конфликт, они заглушают полезный сигнал, тем самым усиливая напряжение и увеличивая опасность разрушения.

Внутренний конфликт также служит средством выявления у членов группы противоречивых интересов и тем самым способствует возможности нового согласования, обеспечивая восстановление необходимого равновесия.

Конфликты часто обусловливают создание ассоциаций и коалиций внутри групп, благодаря чему обеспечивается взаимодействие между членами

всего объединения, уменьшается изоляция, создается почва для реализации индивидуальной активности членов группы.

В целом, указав на позитивные возможности конфликта в гибких социальных структурах, Л. Козер называет его важнейшим стабилизирующим механизмом, механизмом приспособления норм к новым условиям (Coser, 1956).

К. Левин: «пространство свободного движения»

В уже упоминавшейся работе по семейным конфликтам Левин описывает основные факторы возникновения конфликтов в малой группе. Его исходной посылкой является представление о том, что большую часть своей жизни взрослый человек действует не просто как индивид, но как член социальной группы.

В качестве наиболее важного фактора, определяющего частоту конфликтов в группах, Левин называет общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа. Приведет ли конкретное событие к конфликту — в решающей степени зависит от уровня напряжения или социальной атмосферы в группе. Особое значение, по его мнению, при этом приобретают:

1. *Степень удовлетворенности — неудовлетворенности потребностей человека*, особенно базисных, например потребности в безопасности. Конфликты будут более серьезными, если вовлекаются центральные потребности. Однако Левин напоминает, что неудовлетворенные потребности имеют тенденцию становиться доминирующими, что объективно увеличивает вероятность конфликтов.
2. *«Количество пространства свободного движения» человека.* Достаточное пространство свободного движения является условием удовлетворения индивидуальных потребностей и адаптации к группе. Напротив, ограниченность «свободного движения» ведет к росту напряжения. Левин ссылается на свои эксперименты с демократической/автократической атмосферой в группах: в автократических группах напряжение выше и результируется в апатии или агрессии.
3. *Внешний барьер: наличие или отсутствие возможностей выйти из неприятной ситуации.* Напряжение или конфликт часто ведут к тенденции покинуть эту ситуацию. Если это возможно, сильное напряжение не будет развиваться. Напротив, отсутствие такой возможности как результат внешнего барьера или внутренних препятствий провоцирует развитие сильного напряжения и конфликта.
4. *Степень совпадения или расхождения целей членов группы.* Левин отмечает, что в групповом взаимодействии конфликты зависят от степени, в которой цели участников противоречат друг другу, и от их готовности учитывать точку зрения другого.

Напомним, что проблема адаптации индивида к группе формулируется К. Левином следующим образом: как может индивид найти достаточное про-

странство свободного движения для удовлетворения своих собственных персональных нужд внутри группы, не затрагивая ее интересы?

М. Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы

На основе своей теории кооперации и конкуренции Дойч следующим образом характеризует особенности групп с кооперативной системой взаимосвязей в сравнении с конкурентными.

1. Для кооперативного типа групп характерна более эффективная внутригрупповая коммуникация; больше идей вербализуется; члены группы более внимательны друг к другу, более восприимчивы к идеям других и более подвержены их влиянию.
2. В ходе дискуссий проявляются большая дружественность и взаимопомощь. Члены кооперативной группы в целом больше удовлетворены группой и ее решениями и более благожелательно принимают вклад других его участников.
3. В кооперативных группах проявляется большая координация усилий, большее разделение труда, большая ориентация на решение задачи, большая прямота в обсуждениях и более высокая продуктивность (если групповая задача требует эффективной коммуникации, координации усилий, разделения труда или разделения ресурсов).
4. В кооперативных группах достигается большее согласие с идеями других, большее чувство базисного сходства в убеждениях и ценностях, большее доверие к идеям друг друга и ценностям, которые другие члены группы вкладывают в свои идеи.
5. Кооперативный процесс ведет к определению конфликтных интересов как проблемы, которая должна быть решена совместными усилиями. Кооперация облегчает признание законности интересов друг друга и необходимости поиска решения, которое отвечало бы потребностям всех. Она стремится скорее ограничивать, чем расширять масштаб конфликтных интересов. Попытки повлиять на другого ограничиваются убеждением.

В противоположность этому конкурентный процесс стимулирует такую позицию, при которой разрешение конфликта может быть только навязано одной стороной другой. Целью участников становится усиление собственной позиции за счет ущемления интересов другой стороны. Конкуренция увеличивает масштаб проблем в конфликте, в результате чего конфликт становится делом общего принципа и больше не ограничивается рамками конкретного вопроса «здесь и сейчас». Эскалация конфликта увеличивает его мотивационное значение для участников и интенсифицирует их эмоциональную вовлеченность в него. В свою очередь, эти факторы могут способствовать оценке собственного проигрыша как менее приемлемого и даже более унизительно-

го, чем могло бы быть взаимное поражение. Дублирование усилий, при котором соперники становятся зеркальными образами друг друга, более вероятно, чем разделение усилий. В попытках повлиять на другого скорее будут использоваться принудительные средства (Deutsch, 1985, p. 67–68).

Отечественные исследования: развитие групп

Для отечественной науки также характерен переход от традиционно негативной интерпретации конфликтов как «болезни коллектива» к более объективному интересу к роли противоречий в существовании и развитии социального целого.

Диалектический закон развития через возникновение и разрешение противоречий в полной мере относится к социальным образованиям, что может быть проиллюстрировано примерами из практики внутригруппового взаимодействия. Например, студенты-первокурсники поначалу образуют чисто номинальную группу, объединенную по формальному принципу. Их первые контакты осуществляются на достаточно поверхностном уровне, межличностный выбор обусловлен внешними или случайными причинами. Однако постепенно отсутствие отношений между ними приходит в противоречие с потребностью в этих отношениях, которая обусловлена как эмоциональным стремлением к формированию более устойчивых межличностных связей, так и инструментальной необходимостью в информационном обмене, взаимопомощи, связанной с проблемами учебного процесса, и т. д. Постепенно столь же очевидной становится потребность в наличии у группы «официальных представителей», могущих отстаивать ее интересы, представлять ее во внешних инстанциях и т. д. Начинает формироваться функционально-ролевая структура группы.

Теоретическое понимание роли противоречий в общей динамике развития группы может быть дополнено результатами экспериментальных исследований. Так, при изучении процессов коллективообразования во временных юношеских группах были выявлены противоречия между возрастающими потенциальными возможностями группы и ее актуальной деятельностью, а также между растущим стремлением членов группы к самореализации и самоутверждению и одновременно усиливающимися тенденциями включения личности в групповую структуру. При этом было выявлено, что развитие группы имеет скачкообразный характер: в результате обострения противоречий и их последующего разрешения происходит переход группы с одного уровня развития на другой (Кричевский, Дубовская, 1991, с. 61). В сущности, тот факт, что именно благодаря внутригрупповым противоречиям осуществляется развитие группы и ее переход на более высокий уровень функционирования, и является достаточно убедительным подтверждением конструктивных возможностей конфликта (там же, с. 146).

Очевидная значимость проблематики внутригрупповых конфликтов явно контрастирует с недостатком их эмпирических исследований. Кроме уже

упоминавшейся проблемы нечеткой очерченности понятия внутригруппового конфликта (преимущественное сведение его к межличностной или межгрупповой форме), традиционны ссылки на методические трудности в его изучении (например, на уровне методических решений, как мы увидим далее, внутригрупповая конфликтность фактически сводится к сумме межличностных напряженностей).

Т. Полозова, автор ряда работ по проблемам внутригрупповых отношений и конфликтов, считает, что конфликтообразующие факторы делятся на две категории: «1) несовместимость индивидуально-прагматических намерений, характеризующая поверхностный слой эмоциональных непосредственных отношений в группе, и 2) противоречивость сложной системы предметно-деятельностных взаимосвязей, характеризующая глубинные слои активности в группе» (Полозова, 1981, с. 98). Автором было выделено два вида внутригрупповых конфликтов — предметно-деловые и личностно-прагматические. Чем выше уровень развития группы, тем реже личностно-прагматические интересы являются причиной конфликтов внутри группы. И напротив, наиболее частыми причинами конфликтов становятся предметно-деловые разногласия. Кроме того, в высокоразвитых и эффективных группах имеет место более конструктивное протекание конфликтов, они менее осложнены негативными эмоциональными компонентами.

Хотя различение двух видов конфликтов — деловых и личных — является довольно традиционным, при решении практических задач по урегулированию и разрешению конкретного конфликта мы, как правило, имеем дело со сплавом делового и личного. Переход одного вида конфликтов в другой подтверждается данными специальных исследований. Н. И. Фрыгина изучала когнитивные конфликты, возникающие в процессе коллективной творческой деятельности. В этом случае противопоставления и столкновения различных точек зрения считаются не только естественным компонентом выработки коллективных решений, но и их важным фактором. При этом подобные противоречия могут переходить из предметной плоскости в эмоциональную, что ведет к разрушению эффективного творческого процесса (Фрыгина, 1980, с. 161). Аналогичные процессы происходят и в научных коллективах. Разногласия, возникающие в предметно-научной сфере, часто воспринимаются как личные противоречия.

В исследовании А. С. Морозова (1972) использовалась ситуация конфликта мнений. При этом было обнаружено, что замерявшиеся объективными методами эмоциональные реакции испытуемых на конфликтную ситуацию были интенсивнее при конфликте со значимыми для них партнерами, с которыми имелась выраженная симпатия или антипатия, чем при несовпадении мнений с безразличным партнером.

Вовлеченность члена группы во внутригрупповые конфликты может определяться его позицией. Так, Р. Кан и его коллеги, рассматривая ролевые конфликты в организациях, нашли, что степень объективного конфликта, испытываемого субъектом, зависит от позиции, которую он занимает в орга-

низации. Наибольшей конфликтностью характеризуются позиции у границ организации; меньшей интенсивностью, но большей частотой возникновения конфликтов, — позиции у внутриорганизационных границ (Katz, Kahn, 1967, p. 192).

В отечественной психологии многие проблемы группы разрабатывались в русле создания психологической теории коллектива; отсюда имеющиеся эмпирические данные о связи конфликтности в группах с уровнем ее развития.

Связь конфликтности и ее характера с уровнем развития группы была подтверждена с помощью исследования семантического поля понятия «конфликт». Оказалось, что оно отличается значительным своеобразием в группах разного уровня развития. В группах высокого уровня развития понятие конфликта имело синонимический ряд слабой эмоциональной нагруженности, а сами конфликтные ситуации описывались в рамках социальной нормы. В группах низкого уровня развития синонимы понятия «конфликт» имели сильную эмоциональную нагруженность, а конфликтные ситуации выходили за пределы социальной нормы (Тащева, 1980).

При изучении групповых реакций на конфликтные ситуации (конфликтная ситуация создавалась за счет введения разнообразных помех в групповую деятельность на гомеостате) сравнивались группы разного уровня развития и группы, составленные из лиц с социальными отклонениями. Было обнаружено, что в группах-коллективах в ответ на вводимые помехи возникали компенсаторные реакции, тогда как для остальных были характерны агрессивные реакции, рассогласованность и т. д. Серия проведенных исследований позволила прийти к выводу о том, что между реакцией группы на стрессовую ситуацию и уровнем ее развития существует определенная зависимость. Группы высокого уровня развития отвечают на подобные ситуации высокой сопротивляемостью и повышением эффективности своей деятельности. Группы среднего уровня развития адаптируются к ситуациям, не снижая эффективности. В группах низкого уровня развития наблюдаются дезорганизация, агрессивные реакции, резко снижается эффективность (Акатов и др., 1971).

В экспериментальных исследованиях В. С. Агеева (1990) группы ставились в изначально неравные условия межгруппового взаимодействия. При этом были зафиксированы разные виды влияния этой ситуации на внутреннюю атмосферу и межличностные отношения в группах. В ряде случаев наблюдались позитивные эффекты: усиление внутригрупповой солидарности и сплоченности, укрепление межличностных отношений и повышение удовлетворенности от принадлежности к группе. Однако, по свидетельству Агеева, чаще происходило обратное: удовлетворенность от пребывания в группе уменьшалась, внутригрупповые связи ослабевали или разрушались, увеличивалась внутригрупповая конфликтность, усиливалось стремление покинуть группу и т. д. Разнообразие возможных реакций группы на конфликтные, фрустрирующие, стрессовые ситуации подтверждается данными московских психологов, занимавшихся исследованием уровня развития групп и его влияния на их психологические особенности.

Среди исследователей, изучавших связь конфликтности и уровня развития группы, достаточно общепризнано, что группы разного уровня развития обнаруживают разный тип реакции на конфликтные или стрессовые ситуации. Общая тенденция состоит в том, что высокоразвитые группы реагируют по преимуществу мобилизацией усилий на преодоление возникших трудностей, а группы низкого уровня развития — внутренней дезорганизацией. Кроме того, в группах низкого уровня развития больше вероятность возникновения внутренних конфликтов из-за отсутствия единой сформировавшейся системы общих целей и ориентаций. Теоретически, исходя из представлений о групповой сплоченности как о ценностно-ориентационном единстве, можно прогнозировать уровень потенциальной конфликтности за счет несовпадения индивидуальных и групповых установок. Вообще представление о том, что «зрелая группа... способна разрешать свои внутренние конфликты» (Беннис, Шепард, 1984, с. 142), довольно распространено.

Другое направление исследований, традиционное для отечественной психологии, связано с изучением зависимости социально-психологических явлений от деятельности группы. Полученные данные позволили А. И. Донцову сделать вывод, что «внешне наблюдаемые проявления межличностного конфликта — напряженность эмоциональных связей, сопровождающуюся совокупностью конфликтных действий, — можно проинтерпретировать как своеобразное преломление во взаимоотношениях тех реальных противоречий, которые определяют динамику развития предметной активности в группе». Вывод, что «такой, казалось бы, “чисто” эмоциональный феномен, как межличностный конфликт, вне анализа деятельностных взаимосвязей конфликтующих сторон, понят быть не может», предполагает, что «необходимым моментом исследования механизмов возникновения внутригруппового конфликта становится изучение системы предметных взаимосвязей индивидов, основой которых служит социально обусловленное проблемно-целевое содержание совместной деятельности» (Донцов, 1984, с. 141).

Общность конфликтов разных видов

Основанием для вычленения отдельных видов конфликтов, описанных в данной главе, является традиционное различение сторон конфликта, представленных в виде малых групп, отдельных личностей или отдельных сторон личности. Фактическим субъектом всех этих конфликтов, однако, остается человек — как личность, как участник межличностного взаимодействия, как член группы, вступающий во взаимодействие с другими членами своей группы и другими группами.

Единый «главный персонаж», действующий во всех возможных вариантах конфликтов, является основанием для более тесной взаимосвязи разнородных конфликтных явлений, чем это нередко предполагается известными классификациями.

Прежде всего, любой конфликт как сложное явление «проживается» на разных «этажах» личности. Так, внутриличностный конфликт обнаруживает себя во внешних, межличностных проявлениях, а интерперсональный конфликт получает определенное «внутреннее» отражение. Межличностный конфликт сопровождается эмоциональными переживаниями человека, который, как мы увидим дальше, часто ведет внутренний диалог с самим собой и т. д. В той же мере внутренние конфликты человека ведут к определенным особенностям его межличностного поведения. Хорни сравнивает состояние невротика «с чувствительностью человека, все тело которого покрыто язвами и который вздрагивает от боли при малейшем прикосновении. Он легко чувствует себя обиженным, презираемым, оскорбляемым и реагирует с соответствующим мстительным негодованием» (Хорни, 1993, с. 173). Аналогичные данные получены и при экспериментальном изучении «нормальных» конфликтов. Так, в исследовании Н. И. Алешкина (1997) с помощью техники репертуарных решеток были выявлены следующие особенности учащихся с внутриличностным конфликтом: ранимость, обидчивость, противоречивая или негативная самооценка, противоречивое отношение к родителям.

Однако взаимосвязанность конфликтов разного уровня может проявляться и в прямом «движении» конфликта с одного уровня на другой. Во-первых, существует возможность такого перехода. Например, межличностный конфликт, связанный с противоречиями во взаимодействии людей, переходит для кого-то из его участников во внутриличностный, в конфликт мотивов, трудности выбора альтернативы действий и т. д.; межличностный конфликт, возникающий между отдельными участниками разных групп, может стать началом межгруппового конфликта и т. д. К. Рудестам приводит практические примеры того, что «некоторые противоположности вначале переживаются как конфликт между своим “Я” и окружающими» (Рудестам, 1990, с. 160).

Другой иллюстрацией взаимосвязанности различных видов конфликтов служит известное в психологии явление переноса, когда субъект сознательно или бессознательно замещает одну из сторон конфликта другим объектом. Классическим примером такого рода является перенос внутриличностного конфликта на межличностный уровень, когда субъект конфликта делает «козлом отпущения» кого-то из окружающих.

Муж терпит неудачи в делах и, вместо того чтобы удвоить усилия, впадает в апатию, перекладывая на жену значительную часть финансовых тягот. Он дает понять, что окончательно падет духом, если открыто признает проблему, и жена оберегает его. Всякий раз, когда ее начинает злить отсутствие честолюбия у мужа, она принимается пилить сына, требуя, чтобы он взялся за ум и стал человеком: делал уроки, учился играть на скрипке или прибрал у себя в комнате. Это кончается ссорой между матерью и Биллом, и тогда отец уединяется у себя в комнате и смотрит телевизор. Оба родителя отрицают существование проблемы в их браке, при этом жена заявляет: «Мой муж не любит ссориться, и я с этим примирилась».

С. Минухин, Ч. Фишман

Сама принципиальная возможность переноса и перехода конфликтов с одного уровня на другой указывает на родовую взаимосвязанность конфликтов всех уровней. Однако эта взаимосвязанность не лишает смысла задачу четкого разграничения разных видов конфликтных явлений. В частности, указанная возможность переноса конфликта с одного уровня на другой ставит проблему адекватности проявления конфликта уровню его возникновения: например, когда проблема, имеющая внутриличностное происхождение, проявляется в нарушениях межличностного взаимодействия, возникает задача диагностики уровня возникновения конфликта.

Общность разных видов конфликтов прежде всего определяется общностью их природы. Напомним, что конфликт характеризовался нами как биполярное явление, проявляющееся в активности сторон. В рассмотренных нами видах конфликтов нетрудно видеть это противостояние двух начал независимо от того, идет ли речь о взаимодействии групп и отдельных людей или о внутреннем конфликте человека. Во всех этих случаях мы фактически наблюдаем интерсубъектное взаимодействие, что очевидно в интерперсональном конфликте, проявляется в межгрупповом конфликте (в виде того же взаимодействия субъектов в «межгрупповом измерении») и может быть увидено во внутриличностном конфликте.

Идея «многосубъектности» внутреннего мира человека в разных терминах и описаниях встречается у многих авторов. Особенно явным образом это обнаруживается в работах тех психологов, которые исходят из структурного устройства личности. «Оно», «Я» и «Сверх-Я» Фрейда взаимодействуют между собой, вступают в конфликт, стремятся к подавлению друг друга и т. д. У Э. Бёрна в активные взаимоотношения вступают Родитель, Взрослый и Дитя. Структурные компоненты личности у К. Юнга наделяются такой активностью, что это дает основания говорить о том, что они имеют тенденцию «образовывать как бы отдельную маленькую личность». Тем самым внутриличностные противоречия и конфликты превращаются во взаимодействие субличностей.

> Рассматривая отношение «человек с человеком», можно увидеть обусловленную обстоятельствами динамичную двойственность, составляющую сущность человека: здесь дающий и принимающий, здесь наступающая сила и защищающаяся мощь, здесь способность исследовать и способность возражать – притом и то и другое в одном человеке, то и другое во взаимном их участии объясняет и совокупно раскрывает человека.
>
> *М. Бубер*

Е. И. Доценко, придерживающийся той же точки зрения, отмечает: «Справедливость утверждения, что вычленяемые структурные образования могут быть рассмотрены в качестве субъектов, заключается в том, что они действительно обладают основными признаками субъекта: являются источниками и одновременно носителями активности» (Доценко, 1997, с. 86). Продолжая анализ, имеющий своей целью обеспечение концептуальной базы описания процессов манипуляции, он приходит к выводу, что «обнаруживается принципиальная возможность представления структуры внутреннего мира человека в качестве сообщества относительно самостоятельных иерархически разноуровневых субъ-

ектов, а внутрипсихические процессы как взаимодействие между этими субъектами» (там же, с. 92).

Для подобного утверждения в контексте изучения конфликтов есть еще большие основания, если учесть, что с самого начала мы ограничили предмет своего рассмотрения конфликтами, которые выступают в качестве явлений, презентированных в сознании человека.

Действительно, за исключением психоаналитической трактовки внутренних бессознательных конфликтов, развивающихся «без участия человека», все остальные варианты понимания личностных конфликтов исходят из субъективно переживаемой человеком внутренней «борьбы». Кто является субъектами этого противостояния? Принято считать, что в качестве сторон внутриличностного конфликта выступают личностные образования, структуры, тенденции личности. Однако они не могут сами по себе, «без человека», вступать в конфликт. Конфликт возникает тогда, когда человек, «выступая от имени» то одной, то другой стороны своей личности, фактически ведет диалог, «борьбу» с самим собой, причем формы этой борьбы фактически имеют интерперсональный характер. «Общение с самим собой производно от общения человека с другим человеком, в котором создаются и опробуются различные знаки, усваиваются правила и их сочетания, употребления, интерпретации. Формы общения с другим оказываются основным фондом форм общения человека с самим собой» (Кучинский, 1988, с. 54).

Я – семья
во мне как в спектре живут семь «я»
невыносимых как семь зверей
а самый синий свистит в свирель!
а весной
мне снится
что я – восьмой

Андрей Вознесенский

Идея диалогичности психики уже привычна психологии благодаря многим исследователям, в том числе ставшим классическими работам М. М. Бахтина и в первую очередь его идее внутреннего диалога. Культурно-историческая традиция отечественной психологии исходит из первичности межсубъектных отношений и идеи их интериоризации. В социальной психологии эта тема раскрывается прежде всего через множественность ролей социального «Я». Полифоничность внутреннего мира человека проявляется в разном содержании ролей личности, в связанных с ними ожиданиях и требованиях. При этом каждая из ролей требует внимания к себе, они меняются местами в соответствии с тем, какой значимостью они наделяются в разных ситуациях и в разные периоды жизни человека, вступают в противоречия и конфликты между собой — словом, часто превращаются во взаимодействие субличностей нашего «Я». Б. Ф. Ломов, касаясь непосредственного общения личности, подчеркивает, что «именно эта его форма является генетически исходной и наиболее полной; все другие не могут быть поняты без ее детального изучения» (Ломов, 1975, с. 80).

Таким образом, внутриличностный конфликт по своей феноменологии также является интерсубъективным и может быть проанализирован с точки зрения взаимодействия человека с самим собой, внутреннего диалога, «наступ-

ления» одной стороны на другую или ее игнорирования и т. д. Наш дальнейший анализ и будет построен на описании феноменологии «интерсубъектного» конфликта в его разных формах.

Резюме

1. Предметом изучения психологии являются психологические (внутриличностные), межличностные, межгрупповые и внутригрупповые конфликты. Исследование человеческих конфликтов оказалось поделенным между различными областями психологии.
2. Внутренние конфликты человека были объектом пристального внимания со стороны психоанализа и других психодинамических направлений. Однако специфичность понятия психического конфликта в психоанализе привела к его фактической неинтегрированности в систему психологического знания за пределами психоанализа.
3. В отечественной психологии А. Р. Лурия и В. С. Мерлиным были заложены основы экспериментального исследования конфликтов и теории психологического конфликта, которые тем не менее не получили дальнейшего развития. Описание конфликта смещается в плоскость клинических и психотерапевтических описаний и работ.
4. Наиболее влиятельной в психологии оказалась традиция исследования психологических мотивационных конфликтов, заложенная К. Левином, который выводит эти конфликты из анализа проблем, возникающих в жизненной ситуации индивида. Описанные Левином типы внутриличностных конфликтов считаются классическими, они стали основанием множества работ, в том числе и экспериментальных исследований.
5. Другой вид внутренних конфликтов, описанный в психологии, — это когнитивный конфликт, в основе которого находится столкновение несовместимых представлений человека. Их наиболее известное описание в психологии имеет название теории когнитивного диссонанса Л. Фестингера.
6. Часть переживаемых человеком внутренних конфликтов описывается в литературе в качестве ролевых конфликтов, в основе которых лежат проблемы деятельностной сферы жизни личности.
7. Общая тенденция в исследовании внутриличностных конфликтов состоит в переходе от рассмотрения конфликта на уровне «частичного» индивида, представленного мотивационной, когнитивной сферой или иными личностными образованиями, к описанию конфликтов как явлений целостного самосознания личности, что открывает новые перспективы в их понимании.
8. В соответствии с психоаналитической традицией интерперсональные проблемы, возникающие в отношениях человека с другими людьми, интерпретируются через его внутренние конфликты.

9. Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином, который рассматривал их в контексте удовлетворенности/неудовлетворенности потребностей человека.
10. Для ситуационного подхода в исследованиях интерперсональных конфликтов, реализованного прежде всего в работах М. Дойча, характерно их описание в рамках конкурентных отношений, порождающих конфликтные явления.
11. Наиболее изученными сферами возникновения интерперсональных конфликтов являются семейные и организационные отношения.
12. Для конфликтологических работ в области интерперсональных отношений характерно различение конфликта интересов и конфликта ценностей, которые соответствуют мотивационному и когнитивному типу конфликтов в психологии. В рамках деятельностной сферы взаимодействия также могут быть выделены ролевые межличностные конфликты.
13. В понимании межгрупповых конфликтов также выделяются три основных подхода — мотивационный, ситуационный и когнитивный, различающихся интерпретацией основных источников возникновения конфликтов.
14. Мотивационные подходы исходят из того, что такие явления межгруппового взаимодействия, как межгрупповая враждебность, межгрупповая дискриминация и др., являются отражением внутренних проблем самой группы. Из подобной точки зрения исходил З. Фрейд. К мотивационным подходам могут быть отнесены работы, выполненные в рамках концепции фрустрационной детерминации агрессии, в первую очередь исследования Л. Берковица.
15. Ситуационный подход описывает межгрупповые конфликты как следствие особенностей внешней ситуации, прежде всего ее конкурентного характера. Знаменитые эксперименты М. Шерифа подтвердили правомерность подобной интерпретации межгрупповых конфликтов и стали основанием «реалистической теории конфликтов», рассматривающей межгрупповые конфликты как следствие объективного конфликта интересов групп. Дойч обогатил ситуационный подход многочисленными результатами изучения групп в кооперативном и конкурентном режимах. Благодаря этим работам ситуационный подход в области исследования межгруппового взаимодействия сохраняет лидирующее положение.
16. Когнитивные подходы, подвергнув критике тезис о жесткой обусловленности межгруппового взаимодействия ситуацией, дополнили описание факторов детерминации межгрупповых конфликтов когнитивными установками членов групп относительно друг друга. Интерес к когнитивным составляющим межгруппового взаимодействия связан с именем выдающегося европейского психолога Г. Тэджфела, работы

которого определили перспективы дальнейшего развития исследований в данной области.

17. Внутригрупповые конфликты описывались Левином с точки зрения уровня напряжения в системе группового взаимодействия, Козером — с точки зрения влияния на группу их позитивных и деструктивных функций, Дойчем — в контексте взаимосвязей между членами группы. В отечественной психологии описание внутригруппового конфликта связывалось с проблемами развития группы.
18. Понимание внутригруппового конфликта отличается наибольшей неопределенностью. Фактически его описание либо подменяется рассмотрением групповых процессов, либо сводится к некоей совокупности межличностных напряженностей в группе или взаимодействию отдельных группировок.
19. Конфликты разных видов обнаруживают общность, проявляющуюся в проживании личностью конфликта на всех «уровнях» своего существования, в возможном «движении» конфликта по этим уровням.
20. Психологические конфликты разных видов в своей основе являются интерсубъектными, так как конфликт всегда развивается между субъектами — представителями групп, участниками интерперсонального взаимодействия или в виде конфликта с самим собой.

ГЛАВА 4

Методы изучения конфликта

В главе «Методы изучения конфликта» описываются основные подходы к исследованию конфликтов, приемы их изучения, попытки экспериментального исследования и методики изучения реальных конфликтов.

- Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта
- Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях
- Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта
- Опросные методы
- Резюме

Методы изучения каких-либо явлений — это принципиальный вопрос любой науки, во многом определяющий ее развитие, поскольку получаемые результаты в немалой степени зависят от того, насколько эффективны используемые наукой методы.

Традиционными для психологии являются возможности либо экспериментального воссоздания изучаемых явлений, либо наблюдения и описания их естественного существования. Соответственно и в исследовании конфликта можно различать методы его экспериментального изучения и методы описания естественно возникающих конфликтов. В свою очередь, экспериментальное исследование конфликта может осуществляться как в лабораторных, так и в естественных условиях человеческого взаимодействия.

Неотъемлемой частью исследовательских процедур, используемых сегодня в различных областях психологии, являются опросные методы, с помощью которых ученые пытаются проникнуть в мир чувств человека, переживаний, мотивов, а также личностных особенностей.

Практически все методы современной психологии находят свое применение в области изучения конфликтов, хотя, как мы далее увидим, они далеко не всегда способны обеспечивать психологов надежной информацией.

Сложность самого явления конфликта, разнообразие подходов к его пониманию, нередко апеллирующих к разной феноменологии, естественным образом приводят и к разным исследовательским стратегиям, отражающим исходные установки авторов относительно природы изучаемых ими явлений.

Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта

Первые эксперименты с конфликтами были довольно просты в процедурном отношении и основывались на том, что экспериментатор с помощью специальных приемов создавал ситуацию, ставящую человека в условия конфликта. Например, А. Р. Лурия в работе «Экспериментальные конфликты у человека» (1930) вносил изменения в выполняемые испытуемым задания, фиксируя возникающие у него реакции на психофизиологическом уровне. При этом «случай, когда раздражитель, действующий на организм, слишком силен, задача слишком трудна и организм оказывается недостаточным пред ее лицом и не может ответить адекватной реакцией», приводит к тому, что возникает «конфликт начавшегося процесса реакции с реальными возможностями ее осуществления» (Лурия, 1930, с. 99). Два других типа конфликтов — это конфликты разнонаправленных поведенческих тенденций, возникающие либо на почве побуждений самой личности, либо в силу внешних запретов, препятствующих проявлению ее тенденций.

Самый простой способ вызывания искусственного конфликта в рамках какой-либо деятельности — это так называемая «сшибка», конфликт темпов. Другой методический прием, который использует в своих экспериментах Лурия, — это конфликт установок, «сшибка» внутренних установок, чего-то привычного (типа задачи, алгоритма выполнения и т. д.) и внезапно появляющихся новых условий. В сущности, на тех же принципах были построены экспериментальные исследования конфликта Н. Миллера (Miller, 1944). Следует иметь в виду, что, иллюстрируя свои теоретические рассуждения о типах конфликтов и их развитии, он постоянно ссылается на результаты экспериментов, выполненных на животных.

Данная методическая процедура интерпретировалась авторами как инструмент создания конфликта. В то же время понятно, что речь идет о таком узком понимании конфликта, когда его возникновение определяется исключительно внешней ситуацией, а такие существенные с современной точки зрения факторы, как восприятие этой внешней ситуации, ее оценка и т. д., не принимаются во внимание.

Приведенные примеры относятся к самым ранним исследования конфликта. Последующие авторы совершенствовали методические процедуры экспериментального исследования конфликта, однако во многом их исходные уста-

новки не слишком менялись, сохраняя убежденность в том, что конфликт может быть создан «извне».

Пожалуй, наибольшее число методических процедур для экспериментального изучения конфликта было предложено представителями бихевиористской парадигмы.

Среди разработанных ими экспериментальных игровых процедур — матричные игры (типа обсуждаемой ниже «дилеммы заключенного»), переговорные игры (в которых участники вступают в коммуникацию друг с другом, пытаясь достичь одностороннего или взаимного выигрыша), коалиционные игры (предполагающие формирование участниками коалиций внутри группы), локомоционные игры (с движением сторон в направлении поставленной задачи или выбранной участниками цели) и социальные игры-ловушки (социальные задачи-дилеммы) (Pruitt, 1983).

Одна из них получила широкую известность под названием «дилеммы заключенного» (или «дилеммы узника»), с использованием которой было выполнено огромное число разнообразных исследований. Она основана на необихевиористском анализе диадического взаимодействия, рассматривающем социальное поведение как процесс обмена, детерминированный соотношением «вознаграждения» и «платежа», выигрыша и потерь. В изложении Хоманса, основной принцип диадического взаимодействия звучит следующим образом: «Индивид будет испытывать положительные чувства к другому, когда потери от такого отношения не будут превышать получаемых от него выгод» (Уолш, 1978, с. 84). (В сущности то же самое можно сказать и о взаимодействиях более сложного характера, например о взаимоотношениях человека с организацией. В этих случаях вознаграждение может иметь более сложный характер, например социальное одобрение и т. д.). В соответствии с этим «когда действие данной личности не приводит к вознаграждению, которого она ожидает, или приводит к наказанию, не ожидаемому ею, тогда более вероятно, что эта личность будет вести себя агрессивно, причем результаты подобного поведения имеют большее оправдание для той же самой личности. Это аксиоматическое положение имеет для Хоманса значение при объяснении конфликтных ситуаций в социальной жизни людей» (Фотев, 1994, с. 128).

На этой идее и основан методический принцип построения «дилеммы узника»: она представляет собой задаваемую участникам эксперимента ситуацию с соответствующей матрицей выигрышей и потерь в зависимости от избираемой ими стратегии поведения (Vander Zanden, 1987, p. 362–364).

С незначительными вариациями суть «дилеммы заключенного» сводится к следующему. Два человека задержаны по подозрению в совершении некоего преступления, однако имеющихся улик недостаточно, чтобы осудить их. Дальнейшее зависит от их поведения. Если они не признаются, то будут осуждены на относительно небольшой срок за другие правонарушения. Если они оба сознаются, они будут осуждены, но при этом будет учтено их чистосердечное признание и сроки их наказания будут уменьшены. Если же один из них признается, а другой нет, то тот из них, кто своим признанием помог

следствию в раскрытии преступления и задержании опасного преступника, получит совсем незначительный срок, зато другой — максимальный (рис. 4.1). Например, если они оба не признаются, их ждет по два года тюрьмы; в случае признания обоих — по семь лет; если признается один, он получит только четыре месяца, тогда как другой — десять лет.



Рис. 4.1. «Дилемма заключенного». Каждое из чисел матрицы представляет число месяцев или лет, которое каждый из заключенных проведет в тюрьме (цит. по: Vander Zanden, 1987, p. 363)

Схема «дилеммы заключенного» ставит участников эксперимента перед выбором между кооперацией и соперничеством. Считается, что кооперативным выбором будет выбор «непризнания». Он демонстрирует доверие к партнеру, хотя и содержит понятный риск. Напротив, «признание» — это стратегия соперничества, направленная на получение преимущества. Если один из подозреваемых не признается, то другому повезет, и он, как говорится, легко отделается. С другой стороны, если признаются оба партнера, тогда, конечно, срок их наказания будет изрядным, зато одинаковым. Таким образом, выбирая стратегию «признания», участник эксперимента или обыграет другого, или, по меньшей мере, не проиграет ему.

Использование «дилеммы заключенного» позволяет выявлять типы психологических ориентаций, определяющих поведение испытуемого в подобных социальных ситуациях. М. Дойч, применявший данную методическую процедуру в своих исследованиях, выделяет три типа мотивов, проявление которых наиболее вероятно в интерперсональных ситуациях: кооперативная ориентация, когда человек стремится к достижению собственного благополучия, реализации собственных интересов, но при этом заинтересован и в благополучии других; индивидуалистическая — стремление к реализации собственного интереса и отсутствие какой-либо заботы о благополучии других;

конкурентная — индивид ориентируется не просто на определенные достижения для себя, но и стремится получить при этом больше других (Deutsch, 1985, p. 121–124). Последующие исследования расширили перечень социальных мотивов, проявляющихся в ситуациях экспериментальных игр («дилеммы заключенного» и ее модификаций). К мотивам максимизации общего выигрыша (кооперативная ориентация), максимизации собственного выигрыша (индивидуалистическая) и максимизации относительного выигрыша (соперничество или конкуренция) был добавлен мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм). Дальнейшие исследования в области экспериментальных игр еще более увеличили число возможных вариантов действий их участников за счет мотивов минимизации выигрыша другого (агрессия) и минимизации различий между собственным и чужим выигрышем (равенство) (Кричевский, Дубовская, 1991).

Существует несколько модификаций «дилеммы заключенного». Кроме того, могут варьироваться различные переменные, например статус и характеристики воображаемого «другого», может быть обеспечена свободная коммуникация и возможность реальных переговоров, ответы «другого», специально подготовленные экспериментатором, могут предлагаться обоим участникам или одному из них, и т. д. Существуют и другие варианты дилемм, в том числе для многих участников, например дилемма «общинных выгонов» (Майерс, 1997, с. 635–638).

В результате проведенных экспериментов были получены данные о личностных характеристиках, оказывающих влияние на выбор типичных ответов в игре. Так, одни из участников были склонны к соперничеству, другие к кооперации, третьи колебались между разными подходами. Субъекты, имевшие определенную ориентацию (на кооперацию или соперничество), были склонны приписывать те же интенции и другим. Возможность коммуникации между участниками эксперимента способствовала возникновению кооперации (Vander Zanden, 1987, p. 362–364).

Еще один известный вариант лабораторной игры, направленной на изучение конфликтов, — это задача на выбор оптимального варианта перевозок. Два участника игры оказываются в роли водителей, перевозящих товары. Их доход зависит от времени, затраченного на перевозку, и чем длительнее она оказывается, тем больше денег они теряют. Возможные маршруты их движения изображены на рис. 4.2. Водитель *А* («*Acme*») двигается с левой стороны вправо, другой, *В* («*Bolt*»), — справа налево. Одна часть дороги является общей для обоих, ее средний отрезок допускает только одностороннее движение, и две машины разъехаться не могут. Следовательно, для того чтобы использовать дорогу эффективно, участники игры должны найти какой-то способ поделить эту одностороннюю часть маршрута. Тот, кто первым пересечет этот отрезок пути, получает значительный выигрыш во времени. На карте видно, что есть и другой вариант пути — объездной маршрут, но он настолько длиннее, что лишает водителей всякой прибыли от поездок. Очевидно, что водителям надо договориться относительно порядка использования односто-

роннего участка дороги так, чтобы сделать их доходы максимальными и равными. Не будучи слишком сложной, задача использовалась Дойчем для того, чтобы попытаться ответить на вопрос: какие факторы облегчают, а какие — затрудняют заключение справедливого соглашения? (Deutsch, 1985, p. 124– 129). Как и в «дилемме заключенного», здесь можно варьировать элементы экспериментальной ситуации, вводить дополнительные условия или ограничения, связанные, например, с коммуникацией партнеров, и т. д.

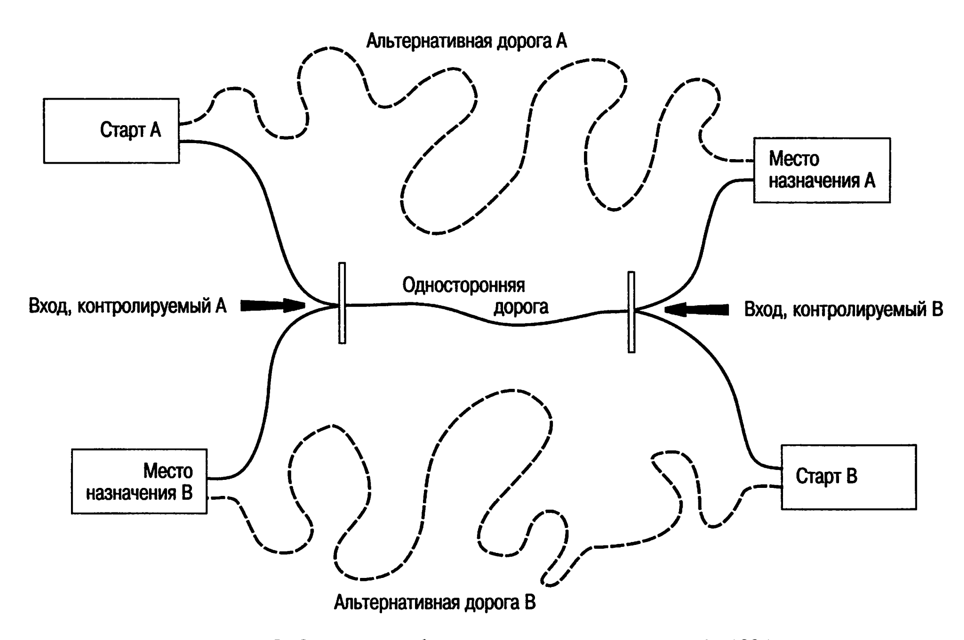


Рис. 4.2. Задача на выбор варианта перевозок (Deutsch, 1985)

Последняя экспериментальная процедура описана нами по книге Дойча. Так же как и «дилемма заключенного», она широко использовалась в его исследованиях. Нетрудно видеть, что эти методические процедуры полностью отвечают исходным теоретическим установкам Дойча в понимании конфликта: конфликт является ответом испытуемого на внешнюю ситуацию конкуренции. При этом она может задаваться извне, и тогда человек «объективно» попадает в конфликтную ситуацию, реакцию на которую и фиксирует экспериментатор.

Для исследования конфликтного взаимодействия в лабораторных условиях используются самые разнообразные игровые процедуры, в которых могут участвовать как отдельные участники, так и целые группы. Эти деловые игры-задания часто представляют собой не что иное, как переложенные на язык игры социальные дилеммы. Обычно это задачи, связанные с распределением общих ресурсов или необходимостью совместной заботы о них. Речь может идти, например, об общих финансах. Сегодня в играх также достаточно часто используются экологические мотивы, например игровая процедура «Поток».

Игровая процедура «поток»

Игра представляет собой специально отрегулированное взаимодействие нескольких групп по 2–3 человека в условиях значительного неравенства ресурсов. Всего участников игры может быть до 30 человек, объединенных в 10 игровых групп. Разыгрывается простая модель экономической ситуации.

Инструкция играющим. Представьте себе, что на схеме изображена река (направление течения указано), по берегу которой расположены 10 предприятий, руководителями которых являетесь вы. Все предприятия используют для своих нужд воду реки и, обработанную, снова сбрасывают ее в реку.

Вы можете принимать решение о сбросе либо очищенной, либо неочищенной воды. Вместе с тем, по условиям игры, взять из реки для своих нужд воду вы должны только очищенную.

Каждое предприятие условно имеет свою специфику загрязнения воды.

Предварительно (на входе) очистка воды от каждого вида загрязнения обходится вам в 5 тысяч условных денежных единиц (деньги вы получите позже). Это означает, что если, допустим, три предприятия из тех, что расположены перед вами, сбросили неочищенную воду — вы обязаны затратить на очистку при входе 15 тысяч.

Очистка воды после употребления (на выходе) обходится вам в 10 тысяч, т. е. затраты на очистку всегда стабильны и не зависят от расположения вашего предприятия среди других предприятий и от их действий.

Для затрат на очистку воды каждому предприятию выдается дотация.

Ее величина покрывает затраты на предварительную очистку, которые оно понесет при максимальном загрязнении воды (если все расположенные выше предприятия сбросят неочищенную воду).

Внимание! Вся экономия средств, выделенных на очистку, перечисляется в прибыль.

Ваша цель — при рациональном использовании реки получить максимальную прибыль.

(Фрагмент приводится по методической разработке «Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта», сост. Б. И. Хасан, Красноярский госуниверситет, 1990).

В предложенном примере варианта игры группы участников поначалу действуют изолированно друг от друга, затем собираются на небольшое общее совещание, проводимое после двух раундов игры (всего их 10), далее вновь работают самостоятельно с сохранением возможности встречаться на совещаниях по инициативе какой-либо из групп и т. д. Содержание игры (как и других подобных процедур) позволяет, в зависимости от интересов экспериментаторов, фиксировать те или иные параметры взаимодействия групп, принятия решения в группах, особенности переговорного процесса, взаимодействие лидеров и т. д.

Методическая простота подобных процедур и возможность варьирования разнообразных переменных породили огромное количество выполненных на их основе исследований, особенно часто использовавших «дилемму заключенного». Однако полученные результаты и выявленные закономерности вызывают известный скептицизм. Например, с точки зрения данной методи-

ческой процедуры участник конфликта предстает как «просчитывающий» ситуацию, взвешивающий возможные исходы в зависимости от «цены» конфликта и своих шансов на успех. Даже если признать правомерность подобного взгляда для каких-то отдельных конкретных случаев, его никак нельзя рассматривать в качестве универсального — по крайней мере, с точки зрения психолога.

Основная критика «дилеммы заключенного» в качестве изучения конфликта связана с чрезмерными допущениями относительно того, что поведение человека в конфликте отличается целесообразностью, основанной на «просчитывании» исходов, а главное — что человеческое взаимодействие представляет собой строгое соперничество, организованное по принципу игры с нулевой суммой, где выигрыш одного непременно означает проигрыш другого. Последнее особенно противоречит современному пониманию конструктивного разрешения конфликтов, предполагающего действия в интересах обеих сторон и возможность обоюдного выигрыша. В адрес «дилеммы заключенного» могут быть предъявлены и все те обвинения, которые типичны для критики лабораторного экспериментирования — в какой мере получаемые данные релевантны и могут адекватно описывать реальное взаимодействие людей в привычных для них жизненных обстоятельствах?

Другим вариантом методической процедуры экспериментального изучения конфликтов является создание реальных конфликтных ситуаций между участниками эксперимента в лабораторных условиях. Эта процедура также легла в основу целой серии исследований Дойча. Разработанная им схема предполагала участие подставного испытуемого («сообщника» экспериментатора), который должен был совместно с другим испытуемым (испытуемыми) выполнить некоторое задание. Оно представляло собой совместную деятельность или игру, в ходе которой игроки могли действовать более или менее жестко по отношению друг к другу, «работая» на себя и свой выигрыш (и соответственно проигрыш партнера), или выбирать кооперативные стратегии, учитывающие интересы другой стороны.

По условиям эксперимента, в ответ на непосредственное поведение «наивного» испытуемого (подлинного участника эксперимента) «подставной» использует стратегии поведения, предписанные экспериментатором. При этом фиксируется, как «наивный» испытуемый реагирует на его действия, а также на смену стратегий. Дойч считал, что кооперативное поведение может быть стимулировано следующими возможными стратегиями поведения партнера: стратегия «кнута и пряника», когда в ответ на кооперативные проявления также реализуются кооперативные действия, а в ответ на любые некооперативные проявления испытуемого «сообщник» контратакует, угрожает, проявляет агрессию; стратегия позитивного противопоставления, когда в ответ на «атаки» испытуемого «сообщник» применяет только оборонительные действия; стратегия «подставь другую щеку», требовавшая от «подставного» исключительно позитивных реакций на все действия партнера, демонстрируя при этом готовность к кооперативному взаимодействию и даже в ответ на

«нападение» сохраняя альтруистическую ориентацию. Наконец, еще одна стратегия получила название «исправившийся грешник» и предполагала смену стратегий: сначала «сообщник» экспериментатора действует в агрессивной и жесткой манере, после чего меняет свое поведение на одну из трех вышеупомянутых стратегий, стимулирующих кооперацию.

Подобная методическая схема позволяет устанавливать зависимость выбора стратегии поведения не только от «ответа» партнера, смены стратегий его поведения, последовательности их использования, но и от его особенностей («подставным» может быть человек любого пола, возраста и т. д.), специфики конкретных игровых заданий и т. д. Эксперименты Дойча имели определенное преимущество перед другими лабораторными играми, поскольку он создавал действительный, реальный конфликт между живыми людьми, который можно было наблюдать и достаточно строго описывать.

Для лабораторного моделирования реальных конфликтных ситуаций могут использоваться и другие разнообразные приемы. Так, в отечественной психологии было выполнено довольно много исследований с помощью гомеостатических аппаратурных методик. Конкретные приемы создания конфликтной ситуации могут быть различными. Как правило, при этом исходное предположение состоит в том, что возникновение несоответствия между ожидаемым результатом (решение задачи) и фактическим положением может рассматриваться как конфликтная ситуация. Группе работающих на гомеостате могут предъявляться нерешаемые задачи или задачи повышенной сложности, в их совместную деятельность могут вноситься разнообразные помехи (либо за счет подставного участника, либо с помощью технических приемов). Благодаря этим исследованиям выявляются в основном особенности индивидуального и группового реагирования на противоречия в совместной деятельности (см., например, Васильев, Новиков, 1969).

Экспериментальная процедура, предложенная В. А. Лефевром, предлагает одному испытуемому выполнение задания, работа над которым невольно вносит помехи в деятельность другого испытуемого. В основе процедуры — взаимозависимость деятельности, требующая контактов и переговоров между испытуемыми. Авторский вариант методики может быть использован при работе с детьми. В соответствии с заданием на половине поля испытуемого рисунок («рожица») должен иметь согласованный характер. Поскольку, добиваясь желаемого результата, испытуемый «мешает» другому, им приходится вступить в переговоры, допустимые условиями эксперимента (наряду с обращением к экспериментатору, уточнением правил эксперимента и т. д.). На основе наблюдения можно судить о том, какие способы поведения для решения возникшей проблемы использует ребенок — разъяснение, агрессия, уступки, напористость и доминирование и т. д. (Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта, 1990).

Все упомянутые методические процедуры (в том числе и эксперименты Дойча), и их результаты основаны на исходном предположении, что если экспериментаторы создают в лаборатории конфликтную (или кооперативную)

ситуацию, то испытуемые так ее и воспринимают. Значит, результаты изучения поведения в лабораторной ситуации с заданными условиями могут экстраполироваться на ситуацию реального взаимодействия. Простой вопрос, могущий поставить под сомнение многие результаты лабораторного экспериментирования, сводится к следующему: почему, ставя человека в те или иные условия, мы вправе предполагать, что он их именно так и воспринимает, т. е. рассматривает предлагаемые обстоятельства как конфликтные или кооперативные?

Дойч не сомневался в своей правоте: «Я достаточно дерзок, чтобы верить, что лабораторные исследования конфликтов способны улучшить наше понимание социальной динамики войны, мира и социальной справедливости. От малых групп до целых народов социальные процессы выглядят одинаково. Поэтому социальные психологи, изучающие конфликты, находятся примерно в том же самом положении, что и астрономы. Мы не можем ставить настоящие эксперименты с широкомасштабными социальными событиями. Но мы можем уловить концептуальное сходство между большим и малым, как астрономы — между планетами и яблоком Ньютона. Экспериментируя с социальными ситуациями в лабораторном масштабе, мы можем, таким образом, понимать и предсказывать полномасштабные социальные процессы и влиять на них. Вот почему игры, в которые в нашей лаборатории играют испытуемые, способны расширить наше понимание войны, мира и социальной справедливости» (Майерс, 1997, с. 636).

Однако сегодня лабораторные «изучения незнакомых друг с другом студентов, симулирующих кооперацию и конкуренцию», как об этом иронически пишут А. Силларс и Дж. Вейсберг (Sillars, Weisberg, 1987, p. 140), не столь популярны, как прежде. Социальные психологи, изучающие поведение человека в искусственно моделируемых ситуациях, подвергались обоснованной критике за вольное предположение, что испытуемый «определяет» ситуацию именно так, как этого ждет от него экспериментатор. По мнению их оппонентов, на самом деле в лаборатории создается своя «субкультура» ситуации с присущими ей правилами, ролями, концептами и целями (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 26). Похоже, также остались в прошлом процедуры типа «дилеммы заключенного», подвергшиеся жестокой критике за несоразмерность «формата» игры драме реальных человеческих конфликтов. Использование игровых процедур, подобных описанным выше, сегодня чаще преследует обучающие, чем научные цели.

Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях

Попытки экспериментального изучения конфликтов могут осуществляться и с помощью создания конфликтных ситуаций в естественных условиях человеческого взаимодействия.

Наиболее известный пример такого рода экспериментирования — это, конечно, серия исследований Шерифа, о которых уже говорилось в предыдущих главах. Напомним общую схему эксперимента Шерифа. В летнем лагере группа незнакомых между собой мальчиков подросткового возраста (в разных экспериментах от 11 до 14 лет) делилась на две подгруппы, в каждой из которых шла своя жизнь. Отдыхая, играя, занимаясь хозяйственными делами, мальчики сдружились между собой, образовав две сплоченные группы. После того как у них сформировалось сильное чувство групповой принадлежности, началась следующая, решающая стадия эксперимента. Между группами создавалась конкурентная ситуация, например проводились разные соревнования со строгим соперничеством, в результате которого одна из групп объявлялась победительницей, а другая — проигравшей. На этой стадии и был зафиксирован тот результат, который предполагался основной гипотезой Шерифа: объективная конкурентная ситуация, в которой оказывались группы, вызывала конфликт между ними. Как уже отмечалось, исследовательская процедура Шерифа была воспроизведена в ряде других экспериментов.

Понятно, однако, что экспериментальные исследования такого рода единичны как в силу сложности самой процедуры и ее организации, так и по понятным этическим соображениям. Гораздо чаще для создания конфликта в реальных условиях используется прием создания так называемого «конфликта мнений», который в различных модификациях сводится к тому, что давление подставной группы идет вразрез с собственным мнением человека. Экспериментальная процедура «конфликта мнений» оказалась плодотворной схемой для изучения как личностных особенностей, так и для развития представлений о группах и групповых явлениях.

Создавать конфликтные ситуации в реальных условиях не так уж сложно. Например, Р. Бэрон и Д. Ричардсон в связи с исследованием агрессии приводят такие примеры провоцирования конфликтов для изучения реагирования людей, как создание искусственных помех в движении водителей или введение в естественную ситуацию взаимодействия подставного лица (ассистента экспериментатора), который пытается пройти куда-то без очереди или грубо толкает других при входе в транспорт и т. д. Правда, авторы оговариваются, что использование подобных приемов требует особой осторожности и сопряжено с понятными этическими проблемами (Бэрон, Ричардсон,1997). В отечественной практике также можно привести пример исследования, провоцировавшего конфликт: автор обращался с претензиями (как он сам отмечает, по этическим соображениям только обоснованными) в сфере общественного питания или торговли. Предметом изучения в данном случае были ответные реакции, демонстрируемые представителями этих организаций (контробвинение — 88% случаев, ссылка на оправдывающие обстоятельства — 83%, ссылка на надуманные обстоятельства — 71% и т. д). Всего автор наблюдал 24 спровоцированные им ситуации (Никифоров, 1986). Для исследователя конфликтов такие эксперименты и их результаты представляют известный интерес, однако они описывают ситуации случайного, кратковременного взаи-

модействия людей, релевантные, например, для наблюдения за проявлениями агрессии, но не вполне адекватные изучению конфликтного взаимодействия. Хотя они вроде бы и моделируют кратковременные интерперсональные конфронтации, но реальное пространство человеческих конфликтных взаимоотношений сопряжено с долговременными отношениями людей, их взаимодействием дома и на работе, с друзьями и близкими. И вот тут попытка искусственного создания конфликтов действительно наталкивается на серьезные этические возражения.

Подводя итоги описания экспериментального изучения конфликтов, можно сказать, что ученые проявили немало изобретательности в создании процедур экспериментального исследования конфликта как в лабораторных, так и в естественных условиях человеческого взаимодействия. Можно дискутировать относительно релевантности тех или иных процедур, правомерности их применения, природы описываемых явлений, точности измерений и т. д. Очевидно, однако, что полученные с помощью этих методов результаты стали существенным вкладом в изучение конфликтов и описание конфликтной феноменологии. Но экспериментальные исследования были и остаются скорее уделом академической науки. С тех пор как конфликтологи обратились к практическим вопросам регулирования конфликтов, возникла задача поиска средств и методов изучения реальных проблем людей и переживаемых ими конфликтов.

Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта

Действительно, каким образом исследователь может изучать реальные конфликты между людьми? Конфликты в семье и в школе, на работе и между друзьями скрыты от глаз посторонних. Психолог, работающий в организации, консультант по семейным и любым другим проблемам отношений соприкасается с конфликтом, как правило, уже на стадии попыток его регулирования, если к нему обращаются участники конфликта или иные заинтересованные лица. В этом случае психолог вынужден прибегать к ретроспективному анализу, обсуждая происшедшее в интерпретациях его участников. С их прямым взаимодействием мы сталкиваемся, если выполняем функции посредника или присутствуем при выяснении отношений между участниками, при переговорах или обсуждении ситуации. Очевидно, что в этих случаях мы имеем дело лишь с частью конфликта. Нельзя также не считаться и с возможным искажающим влиянием присутствия третьих лиц на коммуникацию и поведение участников конфликта. Таким образом, попытки изучения реальных конфликтов между людьми требуют немалой изобретательности.

Путь, которым пошли некоторые исследователи, — использовать для изучения конфликтов особые, специфические ситуации взаимодействия людей, которые, по их мнению, естественным образом моделируют конфликт, что

позволяет рассматривать происходящее в этих ситуациях как конфликтное взаимодействие.

В первую очередь (по хронологическим основаниям) здесь надо упомянуть работу П. М. Ершова, обобщенную им в монографии «Режиссура как практическая психология» (Ершов, 1972). Он исходит из того, что конфликт является основой драматического спектакля, отражающего динамику его возникновения, развития и разрешения, а материалом режиссерского искусства является борьба (которую мы бы назвали конфликтным взаимодействием). Ершов описывает механизмы возникновения конфликтов, их отдельные разновидности, особенности поведения людей в конфликтном взаимодействии и другие аспекты. В предисловии к монографии Ершова известный психолог П. В. Симонов пишет: «...В отличие от наблюдателя реальных жизненных конфликтов, режиссер обладает уникальной возможностью изменять различные стороны взаимодействия, в том числе изменять их последовательно, избирательно, изолированно от других или путем возможных комбинаций... Моделирование борьбы на сцене становится инструментом постижения законов и качеств взаимодействия между людьми» (Ершов, 1972, с.12).

Конфликт, который был предан анафеме, которого все боялись и избегали, нашел свое место в театре. В него играли, его играли, на него предлагали смотреть, ему предлагали сопереживать. Его вытеснили из сознательной жизни в область искусства, где традиционно хозяйничало бессознательное.

Б. И. Хасан

В том же ключе выполнено еще несколько исследований. Так, Н. В. Крогиус (1980), изучая специфику взаимодействия в условиях шахматной игры, считает, что эта ситуация может рассматриваться как противодействие людей в условиях конфликта. На основе анализа многочисленных шахматных партий и всестороннего изучения игры как таковой он формулирует основные принципы ведения борьбы, ее приемы и т. д.

В ряде работ в качестве конфликта рассматривается взаимодействие людей в различных ситуациях судебной практики. Например, допрос или очная ставка могут рассматриваться как противостояние сторон с противоположными интересами, использующими разнообразные приемы борьбы. К такому выводу пришел В. Л. Васильев (1977), а также другие исследователи (Филонов, Давыдов, 1966). Подобный подход может иметь очевидное эвристическое значение для более полного понимания самих юридических ситуаций и все-таки слишком специфичен для тех, кто интересуется обычными человеческими конфликтами.

Можно согласиться с Шекспиром, что весь мир — театр, а можно за движением фигурок на шахматной доске увидеть драму человеческих побед и поражений, однако несомненно, что проводимые в этих случаях параллели имеют известную ограниченность. На мой взгляд, попытки найти какие-то аналоги реальным конфликтам в упомянутых выше ситуациях восходят к идеалам лабораторных исследований с их контролем над ситуацией, ограниченным набором переменных, возможностью сопоставления и т. д. Неудивительно, что в данном случае речь идет в основном о работах прошлых лет.

Говоря об опыте прошлого, нельзя не упомянуть и о методах математического моделирования в изучении конфликтов. Наибольшего прогресса удалось достигнуть в анализе и описании конфликтов со следующими свойствами: число участников конфликта равно двум, число способов действий каждого участника конечно и их индивидуальные цели диаметрально противоположны. Понятно, что эти ограничения существенно сужают круг ситуаций реального межличностного взаимодействия, к которым применимы созданные математиками описания. Однако возможности приложения этих математических моделей ограничиваются не только приведенными обстоятельствами. «Для того чтобы описать конфликт игрой в точном математическом понимании этого слова, необходимо достаточно отчетливо представлять себе, во-первых, всех участников этого конфликта, во-вторых, их стратегии и, в-третьих, выигрыши каждого участника при каждом исходе конфликта» (Воробьев, 1968). В реальных же ситуациях зачастую не только стратегии или вероятные выигрыши, но и цели участников межличностного конфликта не являются очевидными, нередко даже для них самих.

Опросные методы

Как уже было сказано, сегодня интерес исследователей явным образом смещается в сторону изучения реальных конфликтов в семье, на работе, в реальных жизненных обстоятельствах и кризисных ситуациях, переживаемых людьми.

Здесь явным образом доминируют методы описания и анализа конкретных случаев (*case study*), разного рода экспертизы и экспертные интервью и привычные психологам процедуры опроса. Возможно, при этом мы проигрываем в строгости описаний, но несомненно выигрываем в приближении к реальной жизни.

Описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций весьма популярны в конфликтологии; и в специальных журналах или изданиях, посвященных конфликтам, можно найти немало примеров, описывающих те или иные конкретные случаи (например, в области международных отношений). В отечественной науке эти методы сегодня используются преимущественно в социологических исследованиях конфликтов или, например, при описании психотерапевтической практики.

Даже получив возможность реального наблюдения за «живыми» конфликтами, психолог мог бы оказаться не вполне к этому подготовленным. Действительно, психология сегодня испытывает явный дефицит методов и конкретных приемов описания непосредственного межличностного взаимодействия. Например, широко известная схема Бейлса, направленная на фиксацию элементов вербального поведения (в том числе и конфронтационного), будучи достаточно универсальной, в то же время оказывается малопродуктивной, по крайней мере при описании конфликтного взаимодействия. В ходе своих занятий я предлагала группам студентов проанализировать с помощью схемы

Бейлса кульминационный диалог Войницкого и профессора Серебрякова из пьесы А. П. Чехова «Дядя Ваня», в котором Серебряков выступает с предложением продать имение, где живет дядя Ваня. Стабильный результат анализа их отдельных реплик в категориях Бейлса сводился к тому, что Серебряков в основном «высказывает мнение», «объясняет», «спрашивает о чужом мнении», «просит указаний о возможных путях действий» и т. д., а дядя Ваня «проявляет напряженность, раздражение», «проявляет антагонизм», «не соглашается, саботирует», «защищает и утверждает себя», что абсолютно не отражает существа происходящего между ними конфликта.

Наибольшее распространение в психологическом изучении конфликтов получили, пожалуй, опросные методы. Применительно к тем или иным конкретным задачам или ситуациям исследователи создают интервью, разрабатывают анкеты и т. д. Если говорить о стандартных опросниках, то, вероятно, больше повезло семейным конфликтам. (Изменения, происшедшие в последнее время в сфере трудовой деятельности, нередко делают некоторые из применявшихся ранее методик не вполне релевантными.)

В. П. Левкович и О. Э. Зуськовой предложена методика «Межличностный семейный конфликт» (1987), построенная на основе исходных представлений авторов о том, что нарушение взаимоотношений между супругами и возникновение конфликтов являются следствием противоречий в сфере потребностей. Опросник из 168 пунктов состоит из набора пятибалльных шкал. Их содержание отражает следующие сферы жизнедеятельности семьи: 1) семейная роль, 2) потребность в общении, 3) познавательные потребности, 4) материальные потребности, 5) потребность в защите «Я-концепции», 6) культура общения, 7) взаимная информированность, 8) уровень моральной мотивации, 9) проведение досуга, 10) частота конфликтов и способы их разрешения, 11) субъективная оценка удовлетворенности каждого супруга своим браком. Супруги независимо друг от друга заполняют анкеты, оценивая свое согласие-несогласие с утверждениями анкеты. Рассогласования между представлениями супругов относительно собственных потребностей и потребностей партнера, между представлениями и ожиданиями одного по отношению к другому лежат в основе конфликта.

С. И. Ериной разработана шкала диагностики ролевого конфликта, позволяющая выявить наличие психологического конфликта у руководителей первичных производственных коллективов, степень его выраженности, зоны деятельности руководителя, вызывающие эти конфликтные переживания, и др.

Примеры суждений из опросника диагностики ролевого конфликта (С. И. Ерина)

1. «Мне случается действовать в условиях, когда люди, чьи мнения мне приходится учитывать (чьи мнения для меня важны), имеют противоположное представления о том, как я должен действовать».
2. «Мне приходится работать в ситуациях, когда подчиненные ждут от меня одного решения, а руководство — другого».

3. «Бывает, что знаешь, что так нельзя делать, но в интересах дела, производства приходится поступать (выполнять)».
4. «Я чувствую, что у меня слишком много обязанностей и маловато прав».
5. «Бывает, что, для того чтобы выполнить задание, приходится поступиться некоторыми установленными правилами (инструкциями)».
6. «Мне часто приходится выполнять работу не так, как мне хотелось».
7. «На мне “висит” столько обязанностей и всяких дел на работе, что не “продохнуть”».
8. «Мне приходится выполнять противоречивые обязанности, а это всегда вызывает внутреннюю напряженность».

Т. А. Полозовой (1980) предложена методическая процедура для изучения межличностного конфликта в группе, основанная на экспертных оценках отношений между членами обследуемого коллектива. Каждый член группы оценивает попарные отношения всех остальных. Оценки производятся на основании внешне наблюдаемых признаков конфликтных отношений, при этом задаются вопросы о причинах разногласий, их глубине и т. д. В результате высчитываются разнообразные показатели группового и индивидуального характера (коэффициент конфликтности, взаимности межличностных конфликтов в группе, их односторонности и т. д.).

На тех же принципах основана «Модульная методика диагностики межличностных конфликтов» А. Я. Анцупова. Одни члены группы оценивают свои отношения с другими членами группы и их отношение к себе, кроме этого, оцениваются выполнение должностных обязанностей, ориентация на свои интересы и интересы организации, нравственные качества и профессиональные знания коллег. В результате выявляются конфликтные и полуконфликтные диады, лица, имеющие наибольшее число конфликтных отношений, и другие особенности отношений в группе (Анцупов, Шипилов, 1999).

Шкала тактики поведения в конфликтах (цит. по: Бэрон, Ричардсон, 1997)

Это список того, что твои папа и мама могут делать, когда у них конфликт. Вспомни все, а не только самые серьезные размолвки, и укажи, как часто при этом каждый из них совершает поступки, перечисленные ниже. Используя расшифровку, обведи кружком число, которое лучше всего показывает, как твои папа и мама решают свои проблемы.

0 — никогда; 1 — почти никогда; 2 — иногда; 3 — почти всегда; 4 — всегда.

	МАМА	ПАПА
А. Стараются обсуждать спокойно.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Б. Обсуждают вопрос спокойно.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
В. Ищут информацию для решения вопроса.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Г. Призывают кого-то еще.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Д. Много спорят, но не кричат и не визжат.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Е. Кричат, визжат и оскорбляют друг друга.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4

Ж. Надуваются и отказываются разговаривать.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
З. Бросают что-нибудь (но не друг в друга) или разбивают что-нибудь.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
И. Бросают чем-нибудь друг в друга.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
К. Выбегают из комнаты.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Л. Толкают, хватают или тащат друг друга.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
М. Бьют (или пытаются ударить) один другого чем-нибудь тяжелым.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
Н. Угрожают ударить или бросить чем-нибудь друг в друга.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4
О. Бьют (или пытаются ударить) другого, но не чем-нибудь.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4

Примечание. М. Страус и С. Штайнметц разработали «Шкалу тактики поведения в конфликтах» для изучения конфликтов между членами семьи. Хотя приведенный выше пример предназначен для оценивания конфликтов между родителями, инструкции легко переделать для оценивания конфликтов между любыми другими членами семьи.

Часто предметом изучения в предлагаемых методиках являются стратегии поведения участников конфликтов. Например, уже более 20 лет назад М. Штраус и С. Штайнметц предложили свою «Шкалу тактики поведения в конфликте», с помощью которой можно оценивать отношения в семье, в том числе и получать информацию о самооценке испытуемых. Используются разнообразные модификации процедуры оценки. Так, данную шкалу можно применять для оценки поведения «всех со всеми», для оценки прогнозируемого поведения в гипотетических ситуациях и т. д.

Тест К. Томаса направлен на выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях. Человеку предлагается 30 пар суждений, каждое из которых отражает одну из возможных стратегий поведения. Испытуемый выбирает из каждой пары суждений то, которое он считает более соответствующим его типичному поведению («обычно я веду себя так», «скорее всего я бы повел себя таким образом»).

Тест К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» (фрагмент)

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
   Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
   Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
   Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
 Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
 Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть все разногласия.
 Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
 Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка ответов позволяет выявить, в какой степени в репертуаре человека представлены стратегии соперничества, сотрудничества, избегания, уступок или поиска компромисса. Формулировки, составляющие вопросник, «очищены» от ситуативного контекста и потому дают возможность диагностировать именно личностные тенденции к преимущественному использованию каких-то стратегий.

Одним из излюбленных приемов выявления свойственных человеку поведенческих стратегий в конфликтных ситуациях, который используют психологи, является предложение респонденту серии ситуаций, в которых он должен выбрать ту или иную стратегию поведения.

Самый ранний вариант такой методики — широко известный тест Ф. Розенцвейга. Он состоит из картинок, описывающих некий инцидент между персонажами, причем испытуемому предлагается идентификация с одним из них. Слова его партнера призваны оказать эмоциональное воздействие на заполняющего тест, поскольку содержат явное или скрытое обвинение в его адрес или препятствуют удовлетворению его потребностей. Ответы испытуемого категоризируются в соответствии со специальной схемой. Тем самым можно выявить, в какой мере человеку свойственно реагировать на такие фрустрирующие ситуации поиском виноватого вовне, самообвинением и другими известными типами реакций. Существуют детский вариант теста Розенцвейга, а также созданная на основе методической идеи Розенцвейга модификация теста, адаптированная к организационным ситуациям нашей культуры.

Методика рисуночного теста «Деловые ситуации» состоит из 20 рисунков, изображающих конфликтные ситуации производственного характера (рис. 4.3). Процедура опроса, обработки данных и интерпретации результатов аналогична тем, что используется в тесте Розенцвейга (Практическая психодиагностика, 1998).

Для решения задач изучения поведения в семейных конфликтах предназначен опросник Ю. Алешиной, Л. Гозмана, Е. Дубовской «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» (1987). Он содержит описание 32 ситуаций взаимодействия супругов, которые носят конфликтный характер. Эти ситуации отражают: 1) проблемы отношений с родственниками

и детьми, 2) вопросы, связанные с воспитанием детей, 3) проявление автономии одним из супругов, 4) нарушение ролевых ожиданий, 5) рассогласование норм поведения, 6) доминирование одного из супругов, 7) проявления ревности, 8) разногласия в отношении к деньгам.

Существуют два варианта опросника — для женщин и мужчин, основанные на одних и тех же ситуациях.

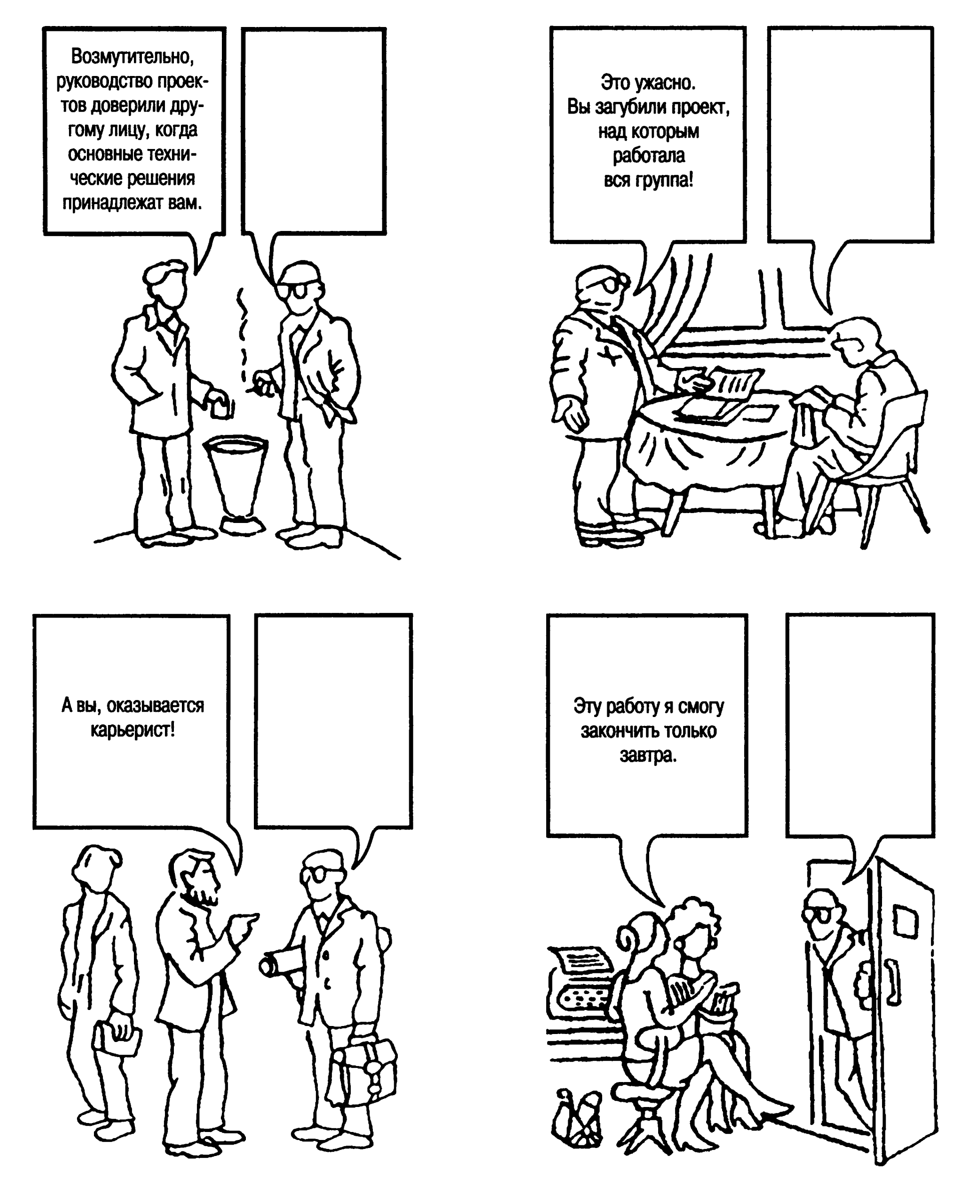


Рис. 4.3. Фрагмент рисуночного теста «Деловые ситуации» Н. Г. Хитровой (источник: Практическая психодиагностика. 1998, с. 600–601)

Фрагмент опросника «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» (Ю. Алешина, Л. Гозман, Е. Дубовская)

Вариант для женщин

1. Вы пригласили своих родственников в гости: муж, зная об этом, неожиданно поздно вернулся домой. Вас это огорчило, и после ухода гостей вы высказываете мужу свое огорчение, а он не может понять причины недовольства. Вы...

16. Вы просите мужа помочь ребенку приготовить уроки, потому что сами хуже знакомы с этим предметом, а муж продолжает заниматься своими делами и отсылает ребенка к вам, говоря, что ему некогда. Вы...

22. У вас есть любимое увлечение, которому вы уделяете свободное время. Муж не разделяет этого интереса и даже выражает открытое недовольство. Вы...

27. Муж давно просил зашить ему брюки. Сегодня он хотел надеть их, но они оказались незашитыми. Он высказывает свое недовольство, несмотря на то что знает, что вам было некогда. Вы...

30. Приятель мужа позвонил и попросил вас передать кое-что мужу, как только тот вернется домой. У вас было много дел, и вы вспомнили об этом только поздно вечером. Муж был очень недоволен и в резкой форме сказал, что ваша необязательность уже не в первый раз ставит его в неловкое положение. Вы...

26. Вы собирались провести воскресенье дома, но оказалось, что муж обещал друзьям навестить их. Вам очень не хочется идти. Вы...

17. В последнее время на работе вы много общаетесь с одним из ваших коллег. Вы часто звоните друг другу, упоминаете о нем в разговорах с мужем. Мужу это явно неприятно. Вы...

10. Вы начали ремонт квартиры. Неожиданно оказалось, что эта затея обойдется дороже, чем вы предполагали. Муж с самого начала относился скептически к вашим планам, а теперь очень сердит на вас за непредвиденные расходы. Вы...

Заполняющим опросник предлагается выбрать один из возможных вариантов ответа, отражающих разные формы реагирования: активное выражение несогласия; пассивное выражение несогласия; пассивное выжидание; пассивное выражение согласия; активное выражение согласия. Ответы определенным образом обрабатываются и дают возможность получить представление об уровне конфликтности в семье.

Аналогичные задачи, но в области изучения взаимодействия руководителя и его подчиненных, стратегий, избираемых руководителем в конфликтных ситуациях, решает опросник А. А. Ершова (1977). Автор выделяет у руководителей первичных коллективов четыре основные сферы ценностных ориентаций, которые актуализируются в конфликтных ситуациях: 1) ориентация на труд и его эффективность, 2) ориентация на себя, свои взгляды, опыт, 3) ориентация на авторитет коллег и руководителей, 4) ориентация на официальную субординацию, права и обязанности. Методика состоит из 12 конфликтных ситуаций, для каждой из которых предлагаются четыре варианта решений, соответствующих четырем возможным ориентациям.

Пример ситуации для исследования делового взаимодействия (А. А. Ершов)

«Допустим, что ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, у которого уже имеется ваше задание. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения возникшего конфликта из предложенных:

1) буду строго придерживаться субординации и не буду оспаривать решения начальника (ориентация на официальный авторитет);
2) все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах начальник (ориентация на личность руководителя);
3) выразив свое несогласие с решением начальника, предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задание (ориентация на себя);
4) в интересах дела отменю задание начальника, приказав подчиненному сначала выполнить свое задание (ориентация на дело);
5) ваш вариант решения...»

Применительно к исследованию педагогического общения Э. И. Киршбаумом предложены ситуации взаимодействия учителя с учениками.

Опрашиваемый в экспериментах Киршбаума учитель становится объектом нападок и обвинений со стороны учащегося, оказывается в сложном положении во время урока и т. д. Фиксируются ответы испытуемых, которые, на основании результатов проведенных автором исследований, могут быть отнесены к одной из нескольких категорий: «репрессивные меры», «игнорирование конфликта», «ролевое воздействие» (типа «Я — педагог, он — ученик»), «выяснение мотивов», «стимул к собственному изменению» (использование инцидента в качестве обратной связи), «рефлексивные высказывания» (о возникающих переживаниях, состоянии и т. д.).

Примеры конфликтных ситуаций для исследования педагогического взаимодействия (Э. И. Киршбаум)

1. Вы раздаете в старшем классе контрольные работы с оценками. Один из учеников, работу которого вы оценили на «неудовлетворительно», в вашем присутствии и на глазах всего класса рвет работу и бросает ее на пол...
2. Вы объясняете новый материал. Один из учеников задает вам вопрос по объясняемому материалу. Ваш ответ его явно не удовлетворяет. Он иронически усмехается и говорит: «Вы не знаете элементарных вещей по своему предмету. Мне на ваших уроках делать нечего». Встает и выходит из класса, хлопнув дверью...

Для психологов, работающих с коллективами и организациями, важной задачей является решение проблемы диагностики потенциального уровня конфликтности в коллективе и прогнозирование возникновения реальных конфликтов. Для этих целей можно использовать традиционный метод социометрии, позволяющий выявлять отвергающих друг друга членов коллектива или лиц, имеющих низкий статус в коллективе. Специально же разра-

ботанных методических процедур, направленных на решение этой задачи, не много.

Среди них выделяется разработанная московскими исследователями методика прогнозирования межличностных конфликтов в коллективах. Предполагается, что прогнозирование может осуществляться на основе информации о сфере и уровне притязаний человека, а также на результатах оценки его активности и эмоциональности, потенциально ведущих к конфликтам. Методика позволяет выделить пары, члены которых негативно оценивают друг друга, обнаруживая при этом высокую оценку уровня своих возможностей. Если при этом они отличаются повышенной эмоциональностью или агрессивностью, то ситуация столкновения их интересов или иного рассогласования создает условия для развития конфликта.

Применительно к жизнедеятельности трудовых коллективов наиболее существенными параметрами взаимных оценок, по результатам исследований автора методики А. Н. Лебедева (1992), являются: уровень профессиональной подготовки, отношение к труду, уровень развития нравственных качеств, уровень способностей к руководству коллективом, уровень развития инновационных качеств. Типичными взаимными оценками в конфликтных ситуациях соответственно становятся «плохой специалист», «плохой работник», «плохой человек», «плохой руководитель», «работник, плохо воспринимающий новое». В предложенной процедуре работники оценивают остальных членов коллектива по основным параметрам оценок, сравнивая их с собой (соответствующее качество развито у оцениваемого выше или ниже). Также учитывается мотивация, ориентация работника на те или иные достижения. В результате могут быть выявлены коэффициенты потенциальной конфликтности диады, коллектива, работника и др.

Внутриличностные конфликты, по мнению ряда исследователей, могут быть диагностированы путем выявления внутренних противоречий между различными сторонами «Я», личностными мотивами, тенденциями и т. д. Например, в работе отечественных исследователей конфликты у больных неврозами связывались с расхождением их представлений о своем «реальном» и «идеальном» «Я» (Иовлев и др., 1976). Е. Б. Фанталовой предложена методика «Уровень соотношения “ценности” и “доступности” в различных жизненных сферах», предлагающая приемы распознавания внутренних конфликтов как «расхождений» между «ценностью» и «доступностью». Испытуемым предлагается список из 12 понятий, каждое из которых, по мнению автора, обозначает одну из общечеловеческих ценностей (например, «здоровье», «интересная работа», «любовь», «наличие хороших и верных друзей»). Попарное сравнение и оценка осуществляются сначала по принципу большей значимости, затем — доступности. «Разрыв» между «ценностью» и ее «доступностью» при более высоком показателе «ценности» рассматривается как индикатор внутреннего конфликта. Кроме того, могут быть использованы известные проективные методики, выявляющие соответствующие личностные особенности (например, ТАТ).

А. И. Тащева считает, что интерпретация человеком понятия «конфликт» позволяет уточнить особенности его восприятия конфликтной ситуации и поведения по отношению к партнерам. С этой целью ею предложена «Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации» (1984), направленная на выявление семантического поля понятия конфликта.

Фрагмент «Методики исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации» (А. И. Тащева)

Уважаемый товарищ!

Просим Вашей помощи в изучении смысла термина «конфликт». Результаты исследования будут использованы только в научных целях, анонимность Вашего участия гарантируется.

Инструкция испытуемому

Перед Вами список слов, в различной степени связанных с понятием «конфликт». Слова в списке расположены в случайном порядке. Вам необходимо распределить все слова списка на отрезке прямой справа и слева от термина «конфликт» таким образом, чтобы расстояние между каждым словом и термином «конфликт» отражало их смысловую близость. Важны именно эти расстояния, справа и слева слова распределяются лишь для удобства, так как примерно в одной точке может быть помещено несколько слов.

Список синонимов

1. Диспут
2. Стычка
3. Раздор
4. Перебранка
5. Столкновение
6. Распря
7. Брань
8. Размолвка
9. Сражение
10. Несогласие
11. Дискуссия
12. Разлад
13. Скандал
14. Неполадки
15. Разногласие
16. Драка
17. Ссора
18. Битва
19. Нелады
20. Схватка
21. Перепалка
22. Рукопашная
23. Свалка
24. Спор
25. Потасовка

В приведенном нами кратком обзоре мы ограничились примерами классических методических процедур исследования конфликта, без упоминания которых невозможно было бы понять непростую историю изучения конфликтов, а также происхождение и характер существующих эмпирических исследований, и методик, которые доступны отечественным исследователям, релевантны для нашей культуры или апробированы в ней. Понятно, что в западной практике применяется более широкий спектр методов (в частности, опросных), используемых, например, для выявления стилей взаимодействия конфликтующих сторон.

Вместе с тем и по сей день, несмотря на интенсивное развитие конфликтологии, процедуры изучения конфликта остаются «слабым местом». Анцупов

и Шипилов, авторы обзора методов исследования и диагностики конфликтов, включают в него — помимо описания общенаучных методологических принципов исследования, основных этапов анализа конфликтов и т. д. — и методы психологии. Однако речь в основном идет о методах, направленных на изучение взаимоотношений, психологического климата и т. д. с помощью опросных методик или социометрии.

Кроме того, упоминаются разнообразные диагностические методики, с помощью которых выявляются такие особенности личности, как агрессивность, тревожность и др. (Анцупов, Шипилов, 1999). В большинстве случаев они могут использоваться в исследовательских целях или быть источником информации об участниках конфликта, но, в строгом смысле, они не являются методами изучения самого конфликта. Это относится и к более новым изданиям, в том числе специально посвященным методам изучения конфликтов (Леонов, 2005).

В то же время следует отдавать себе отчет в том, что методическая процедура, выбранная для изучения конфликта, в свою очередь определяет и предмет исследования.

Проиллюстрируем это следующим примером. В ряде исследований, выполненных на основе самоотчетов индивидов, было показано, что чаще всего они связывают свою неудовлетворенность отношениями с недостаточно открытой и ясной коммуникацией, и чем эта неудовлетворенность больше, тем чаще она проявляется. Напротив, хорошо приспособленные друг к другу партнеры говорят о самораскрытии и меньшем избегании конфликтов.

Более малочисленные исследования связаны с прямым наблюдением конфликта партнеров, взаимодействие которых, как показали наблюдения разных авторов, включало не только прямую дискуссию по проблеме, но и разнообразные формы ухода от конфликта. Партнеры создают свой стиль преодоления, и степень их ориентации на столкновение или избегание зависит в том числе и от личных представлений и ценностей (что было получено опять-таки с помощью самоотчетов).

Совершенно очевидно, что это не просто разные методические подходы к изучению конфликтных явлений, но и фактически разные явления. В случае использования самоотчетов людей мы работаем с образами конфликтной ситуации, возникающими у ее участников, с их интерпретациями происходящего. В случае прямого наблюдения — сам исследователь интерпретирует происходящее (не говоря уже о необходимости учитывать вероятное влияние присутствия наблюдателя или средств фиксации на поведение людей в этой ситуации).

Методические проблемы в первую очередь определяют недостаточность эмпирических данных в сфере описания феноменологии конфликтов; нежелание молодых ученых, ориентированных на «академическую» науку, обращаться к этому явлению, столь малодоступному традиционным типам исследования; преимущественную ориентацию сегодняшних специалистов скорее на практику работы с конфликтами, чем на их изучение.

Резюме

1. Сложность явления конфликта и разнообразие подходов к его пониманию определяют и разнообразие методических подходов и приемов изучения конфликта.
2. Бихевиористски ориентированные подходы предложили ряд экспериментальных процедур, основанных на создании внешней ситуации, которая «объективно» ставит человека в ситуацию конфликта, и предполагающих фиксирование его реакций на эту ситуацию. Наибольшую известность получили игровые процедуры (в частности, «дилемма заключенного») и моделирование Дойчем реальных конфликтов в лабораторных условиях.
3. Сомнения в релевантности лабораторного изучения конфликта его феноменологии в реальных естественных условиях, в действительности оказывающегося бесконечно богаче своей «инсценировки», а также общая критика лабораторных исследований сложных форм человеческого поведения привели к снижению их популярности и доминированию интереса к поиску возможностей изучения конфликтов в реальных условиях человеческого взаимодействия.
4. Невозможность широкого экспериментирования по созданию конфликтов в реальных условиях человеческого существования стимулировала поиск аналогов конфликтного взаимодействия среди других специфических форм социального взаимодействия, которые, по мнению сторонников подобных подходов, естественным образом моделируют конфликт. Тем не менее в большинстве случаев эвристичность этих приемов не выходит за пределы данных специфических ситуаций.
5. Наиболее распространенными в изучении конфликтов в психологии являются сегодня опросные методы, включающие разнообразные шкалы диагностики наличия конфликта, тестовые процедуры, выявляющие избираемые стратегии поведения в конфликтах (нередко по гипотетическим ситуациям взаимодействия, которые предлагаются испытуемым).
6. Используемые в психологии методики диагностики внутриличностных конфликтов по преимуществу основываются на выявлении расхождений «реального» и «идеального» «Я» человека, что подтверждает их интерсубъектный характер.
7. Нерешенные методические проблемы изучения конфликта определяют недостаточность эмпирического материала в сфере описания феноменологии конфликта, а также доминирование ориентации скорее на практику работы с конфликтами, чем на их исследование.

ЧАСТЬ II

ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ

Вторая часть посвящена тому, как возникают конфликты и как они протекают. В главе 5 «Как описываются конфликты» рассматриваются основные структурные и динамические характеристики конфликта с точки зрения научного анализа этого явления, а также его содержания в обыденном сознании. В главе 6 «Возникновение конфликтов: оценка ситуации» анализируется процесс восприятия ситуации и ее определения как конфликтной и перечисляются факторы, влияющие на этот процесс. Глава 7 «Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования» продолжает обсуждение того, как возникают конфликты, и описывает основные возможные формы реагирования людей на конфликтную ситуацию. Глава 8 «Конфликтное взаимодействие» посвящена процессу взаимодействия участников конфликта и рассматривает их мотивы и цели, избираемые ими стратегии поведения, основные регуляторы их взаимодействия и — как результат — возникающие в ходе этого процесса возможные сценарии или модели развития конфликта.

ГЛАВА 5

Как описываются конфликты

В главе «Как описываются конфликты» рассматривается, какие понятия и категории включаются в проблемное поле описания конфликтов с точки зрения специалистов и какие компоненты составляют явление конфликта с точки зрения «простых людей».

- Категории проблемного поля описания конфликтов
- Содержание понятия конфликта в обыденном сознании
- Структурные характеристики конфликтов
- Динамические характеристики конфликтов
- Резюме

Категории проблемного поля описания конфликтов

Как показал анализ самого понятия конфликта, различных подходов к его описанию и методов его изучения, в категориальном аппарате, который используется исследователями конфликтов, остается много нерешенных вопросов. Однако обращаясь к схемам описания конфликта, отраженным в литературе, можно обнаружить определенное сходство в представлениях специалистов.

Так, А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов, авторы уже не раз упоминавшегося междисциплинарного обзора по конфликтной проблематике, в результате анализа соответствующей психологической литературы приходят к выводу, что описание конфликта может строиться на основе следующих основных понятий:

1) сущность конфликта;
2) его генезис;
3) эволюция конфликта;
4) классификация;
5) структура;
6) динамика;

7) функции;
8) личность в конфликте;
9) предупреждение;
10) разрешение;
11) методы изучения конфликта (Анцупов, Шипилов, 1996).

Л. А. Петровская, предложившая первую в отечественной литературе понятийную схему социально-психологического анализа конфликтов, включает в нее четыре основные категориальные группы: структура конфликта, его динамика, функции (конструктивные и деструктивные последствия) и типология. Помимо этих основных понятий, автор указывает на практическое значение выделения и разработки такого понятия, как управление конфликтом, которое наряду с предотвращением, профилактикой, ослаблением и разрешением конфликта предполагает также его симптоматику, диагностику, прогнозирование и контролирование (Петровская, 1977).

В процессе решения задач, касающихся выбора основных категорий описания явления, принципиальным становится вопрос об основаниях выделения тех или иных понятий в качестве необходимых и достаточных. Дело ведь не сводится к тому, чтобы обозначить наибольшее число рубрик описания или добиться максимальной дифференциации.

В качестве существенных характеристик конфликта практически всегда выделяются структура и динамика, что соответствует общеметодологическим принципам описания явлений.

Анцупов и Шипилов при описании структуры конфликта останавливаются на таких понятиях, как «конфликтная ситуация», «участники конфликта», «объект конфликта», «условия протекания конфликта», «образы конфликтной ситуации» и «конфликтное взаимодействие». На основании выполненного анализа авторы считают, что конфликт структурно состоит из конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия. В свою очередь, конфликтная ситуация включает в себя участников, или стороны конфликта; группы поддержки (авторы описывают межличностный конфликт); объект, или предмет конфликта; условия его протекания и образы конфликтной ситуации, имеющиеся у ее участников. Конфликтное взаимодействие как структурный компонент представляет собой совокупность приемов этого взаимодействия. Динамические характеристики конфликта авторы сводят к стадиям процесса возникновения и развития конфликта (включая и конфликтное взаимодействие, и разрешение конфликта) (Анцупов, Шипилов, 1992, с. 76–83).

Петровская (1977) при описании структуры конфликта предлагает различать следующие составляющие: «стороны (участники) конфликта», «условия протекания конфликта», «образы конфликтной ситуации», «возможные действия участников конфликта», «исходы конфликтных действий». Динамика конфликта представляет собой процесс, описание которого включает различные стадии развития конфликта — от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения.

Мы ограничимся этими примерами, так как обращение к работам других авторов фактически не вносит ничего принципиально нового в понимание содержания структурно-динамических характеристик конфликта: имеющиеся в данной области представления достаточно однородны.

Содержание понятия конфликта в обыденном сознании

Приведенные выше компоненты проблемного поля конфликтных явлений выделены специалистами на основе теоретического анализа, а также проведенных в этой области исследований. Другой возможный путь выявления элементов конфликта предполагает обращение к содержанию данного понятия с точки зрения «наивного человека».

Построение концепта допускает разные подходы. Е. Смит и Д. Медин (Smith, Medin, 1981) следующим образом обобщают результаты долгой истории создания и использования концептов в психологии. Так, классический подход предполагает, что все примеры концепта разделяют общие свойства. «Экземплярный» подход, по мнению авторов, напротив, не считает возможной единую репрезентацию целого класса, или концепта, и допускает только специфические репрезентации экземпляров класса (в качестве примера приводится категория всех психиатрических пациентов с суицидными тенденциями). И наконец, «модель прототипа» исходит из того, что примеры концепта варьируют в той степени, в какой они разделяют общие свойства, т. е. репрезентируют общий концепт. Свойства описания верны для большинства, но не обязательны для всех членов данной категории. Прототип часто определяется как «типичный представитель данной группы объектов» (Андреева, 1997, с. 108).

Известные исследователи в области социального познания Н. Кантор, У. Мишел и Дж. Шварц утверждают, что именно прототипный подход обеспечивает такую стратегию исследований, которая может быть легко адаптирована к изучению категориального знания наивного наблюдателя (Cantor, Mishel, Schwartz, 1982, p. 37). Л. Хоровиц и его коллеги также считают создание прототипа лучшим инструментом, чем выделение сходных черт или характеристик; в своей работе они применяли прототипный подход для исследования одинокой личности (Хоровиц и др., 1989). Опишем использовавшуюся Кантор и ее соавторами процедуру как типичную и релевантную для изучения прототипов.

Прежде всего была выявлена таксономия из наиболее общих категорий, используемых в данной области, таких как личностные категории или категории ситуаций. Для построения таксономий исследователи обратились сначала к профессионалам (специалистам-«персонологам», психиатрам и т. д.) и получили широко используемые категориальные «ярлыки». Затем они верифицировали значимость этих таксономий для наивного наблюдателя. Студенты,

не имеющие опыта в этой области, выполняли задачу по сортировке карточек. Получив набор карточек, каждая из которых содержала один категориальный ярлык, каждый участник должен был предложить свой вариант иерархической таксономии. Полученные результаты подвергались кластерному анализу на предмет совпадения обыденной и профессиональной точек зрения в отношении определенных иерархий.

Следующим шагом было получение прототипов для каждой категории в каждой таксономии. В своем исследовании авторы рассматривали категориальный прототип как перечень свойств, которые, по мнению большинства людей, являются общими и характерными для членов данной категории. Для создания этих прототипов участники эксперимента должны были перечислить качества, которые они считали характерными для образцов данной категории. При этом они имели право использовать в описании данной категории любые характеристики, со стороны экспериментаторов никакие ограничения не вводились и никакого влияния не оказывалось.

К концу данной стадии в распоряжении исследователей оказалось по несколько (общим числом 10–13) атрибутивных перечней характеристик, упоминавшихся 3–4 (по меньшей мере 2 раза), составлявших относительно согласованный прототип для каждой категории. Дополнительно экспериментаторы иногда просили других участников эксперимента — «судей» — оценить процент «представителей» данной категории применительно к каждому атрибуту в согласованном прототипном перечне. Эти процентные показатели могли далее использоваться в качестве критерия для включения в окончательный согласованный прототип. Так, например, в него включались лишь те характеристики, которые приписывались 50 и более процентами представителей данной категории.

Как считают Кантор, Мишел и Шварц, использованная ими процедура обеспечивает создание свободного генерируемого прототипа для каждой категории в каждой таксономии. Эти согласованные прототипы далее исследовались для проверки гипотез о богатстве стереотипов, иерархическом строении таксономий и содержании характеристик (свойств), обычно связываемых с категориями повседневных ситуаций и личностными категориями.

Моей работе по созданию прототипа конфликта предшествовал сбор описаний конфликтных ситуаций. Я просила людей разного возраста, пола и рода занятий (руководителей, студентов, врачей, учителей и др.) письменно рассказать о какой-либо конфликтной ситуации. Никаких ограничений, в том числе и на характер конфликта (семейный, служебный), не накладывалось. Не давалось и никаких пояснений по выполнению описания. Единственная инструкция состояла в том, чтобы респонденты описывали ситуации, в которых принимали непосредственное участие или, по крайней мере, имели возможность наблюдать за развитием событий, т. е., как им казалось, обладали достаточно подробной информацией. Второе уточнение касалось полноты описания, т. е. включения в него всего, что казалось участнику эксперимента существенным для создания адекватного представления о ситуации. (Приме-

чательно, что мы практически не сталкивались с вопросами типа «что такое конфликтная ситуация» и «как это понимать».) Так был создан базовый набор конфликтных ситуаций, в дальнейшем использованный нами для выполнения различных исследовательских процедур.

В исследовании по изучению прототипа конфликта экспертам предъявлялись 30 ситуаций, отобранных из общего числа в случайном порядке. Экспертами являлись трое психологов, имеющих высшее образование и стаж практической работы, трое студентов-психологов, начинающих свое профессиональное образование, и трое специалистов, не имеющих отношения к психологии (руководитель, инженер, врач). Каждый из них, работая со всем набором из 30 ситуаций, получал инструкцию выделить в их описании компоненты, существенные с точки зрения необходимости и достаточности для понимания данной ситуации. (Инструкция звучала примерно следующим образом: «Перед вами описание конфликтной ситуации. Человек, который писал, просто хотел рассказать о том, что произошло. Возможно, в этом описании какие-то моменты важны, а какие-то детали, на ваш взгляд, могут показаться несущественными. Попробуйте выделить моменты, определившие возникновение и развитие этой ситуации, без которых она либо вообще не могла произойти, либо в ней бы что-то важное изменилось. Это напоминает то, как если бы нам нужно было кратко пересказать кому-то сюжет кинофильма, убрав из него второстепенные детали и оставив самое существенное».) Мы не объясняли подробно цели исследования, чтобы избежать их возможного влияния на работу экспертов. В результате каждый из участников группы экспертов создавал 30 (по числу предъявлявшихся им ситуаций) перечней атрибутов ситуации. Всего на этом этапе нами соответственно было получено 270 списков, из которых на основе частоты встречаемости данного признака в общем наборе был построен прототип конфликта.

Систематизация характеристик, выделенных группой экспертов, проанализировавших описания конкретных конфликтных ситуаций, дала следующий результат.

Практически все составленные перечни характеристик конфликта начинаются с указания на его участников. В подавляющем большинстве случаев приводятся их ролевые характеристики (относительно друг друга — «муж — жена», «руководитель — подчиненный», «мама — учительница», «пациент — медсестра» и т. д.). Часто упоминаются социально-демографические данные — пол, возраст, род занятий (если он не вытекает из ролевой характеристики, например, «муж работает в бизнесе», «пациент, участник войны», «мама сама работает учительницей в другой школе»). Также довольно часто используются психологические характеристики, связанные с личностными особенностями участников конфликта. Иногда, если это представляется существенным с точки зрения развития конфликта, приводятся сведения о семейном положении («одна воспитывает двоих детей») или иные данные.

Следующая составляющая конфликта — сам конфликтный эпизод, происходящие события. Последовательность событий в начале конфликта, его «за-

вязка» сводятся в основном к одной из следующих схем: 1) действия одного человека вызывают контрдействия/негативную оценку другого/других или 2) действия одного человека вызывают ответные действия другого, которые, в свою очередь, вызывают контрдействия/негативную оценку первого. Часто это описание последовательности взаимных действий дополняется указанием на некоторое предшествующее им событие, происходящее независимо от участников конфликта, но это не является обязательным.

Далее эта «завязка» конфликта может быть продолжена серией действий участников конфликта, которые могут включать их (общие или раздельные) усилия по разрешению возникшей ситуации, переговоры/объяснения друг с другом, обращения к третьим лицам и т. д. Часто отмечаются аффективные переживания участников конфликта в ходе его развития.

Место действия упоминается, если речь идет об организации («школа», «поликлиника»), и, как правило, отсутствует в случае семейной ситуации. Социальный контекст представлен либо лицами, оказывающимися косвенными/невольными участниками ситуации (к ним обращаются, они оказываются свидетелями), либо реакцией окружения на происходящие события (отношение коллектива, других родственников и т. д.).

Время действия обычно специально не отмечается, но может косвенно указываться, если оно как-то связано с происходящим («по случаю 8 Марта в детском саду устраивали концерты для родителей»).

Результат конфликта, его «исход» (в подавляющем большинстве случаев приводимый в конце перечня характеристик) описывается:

а) в виде совершенных в результате конфликтной ситуации действий ее участников («в результате учительница перешла на работу в другую школу»);

б) в виде последствий для взаимоотношений участников («с тех пор их отношения носят сугубо официальный характер»);

в) в виде психологических последствий для одного или обоих участников конфликта («медсестра долго переживала эту ситуацию», «из-за этого конфликта авторитет руководителя в коллективе снизился»).

С точки зрения тех, кто описывал ситуацию, конфликт должен иметь какой-то «конец»: в случае незавершенности конфликтной ситуации это, как правило, отмечается специально («этот конфликт так ничем и не кончился», «конфликт не был завершен»).

Из этих основных характеристик конфликта и состоит, по результатам проведенного исследования, его прототип. Перечень характеристик конфликта приведен в табл. 5.1 с указанием удельного веса каждой характеристики, определявшегося на основе частоты ее появления в общем перечне.

Подтверждением полученного нами результата явилось его сходство с анализом структуры этнической конфликтной ситуации, предпринятым Т. ван Дейком. Его анализ конкретных текстов, рассказов о событиях показал, что в них в качестве инвариантных присутствуют такие элементы социальных ситуа-

ций, как Время, Место, Окружение, Условия, Участники (в различных ролях), События или Действия с их возможной оценкой (ван Дейк, 1989). Ван Дейк иллюстрирует представление о типовой модели конфликта на примере анализа этнической ситуации в виде следующей структуры (рис. 5.1). Специфической особенностью моделей этнических ситуаций, по мнению автора, является присутствие такого структурного параметра, как оппозиция «Мы — Они» (или «свой — чужой»), которая, в свою очередь определяет оценку ситуации, «точку зрения» ее участников. (Ван Дейк в качестве примера приводит начало одного из рассказов своих респондентов: «Нам надо было встать рано утром, а ТЕ готовы были веселиться хоть всю ночь».) Модель, представленная на рисунке, отражает такую «пристрастную» информацию: Мы — «положительные, вежливые, всегда помогающие, терпимые»; Они — «иностранцы» — «отрицательные, опасные, доставляющие беспокойство и т. д.»; Мы — «положительное действие», Они — «отрицательное действие».

Таблица 5.1. **Содержание прототипа конфликта**

Характеристики конфликтной ситуации	Вес характеристики (частота упоминания)
Участники конфликта	**1,0**
а) ролевые характеристики	0,87
б) социально-демографические данные (пол, возраст, род занятий, семейное положение)	0,69
в) психологические характеристики	0,51
Происходящие события	**1,0**
а) «завязка» конфликта – события и действия участников с началом противодействия	0,96
б) развитие конфликтного взаимодействия: • серия последовательных действий • аффективные переживания и проявления участников	0,89 0,43
Результат, исход конфликта	**0,89**
а) совершенные действия	0,67
б) изменение отношений	0,42
в) психологические последствия	0,27
Место действия	**0,75**
а) социальный контекст	0,61
б) физический контекст	0,60
Время действия	**0,19**

Таким образом, основные элементы конфликта и в оценке специалистов, и в оценке «простого человека» во многом совпадают — это участники кон-

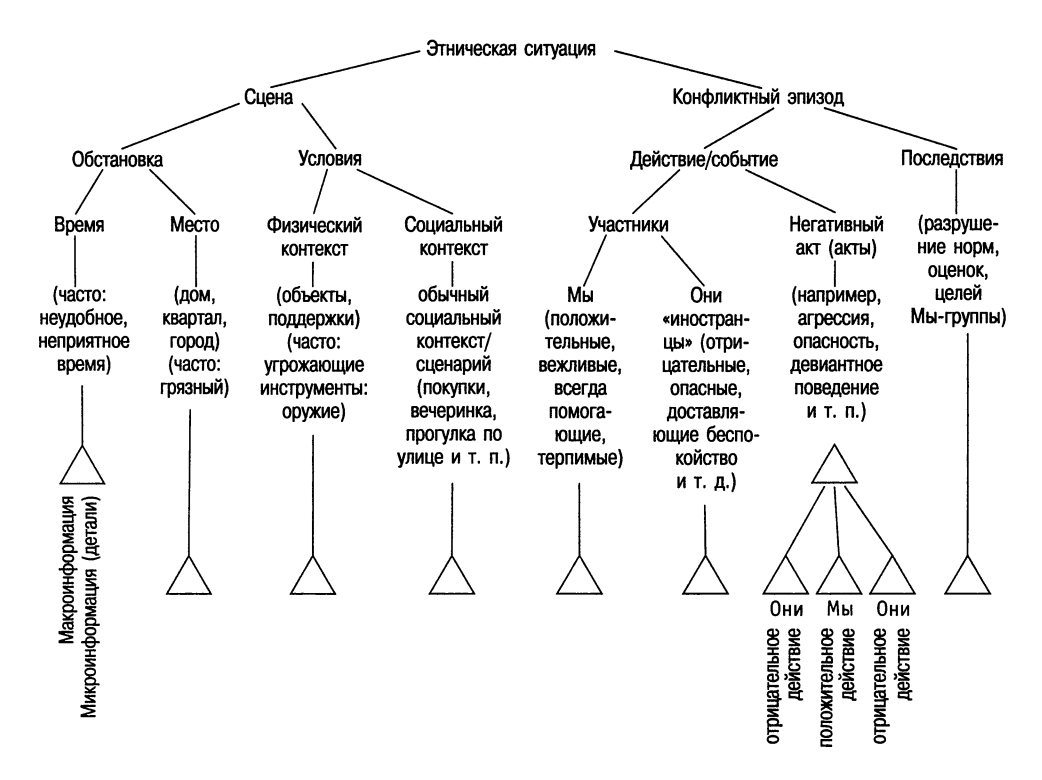


Рис. 5.1. Пример типовой модели этнической ситуации в памяти (ван Дейк, 1989)

фликта, его контекст (внешняя ситуация), начало конфликта (исходное событие), процесс конфликтного взаимодействия и его исход (результат).

Структурные характеристики конфликта

Общий анализ понятий, предлагаемых специалистами для описания конфликтов (равно как и «естественных» категорий, существующих в обыденном сознании), позволяет прийти к следующим выводам.

Если исключить из рассмотрения понятия, которые скорее относятся к описанию общей проблематики конфликтов (например, методы изучения конфликтов, личность в конфликте и др.), то остальные категории могут быть отнесены к структурным или динамическим характеристикам конфликта. Структурные характеристики конфликта являются статичными элементами, которые могли бы быть обнаружены в «срезе» конфликта, а его динамические характеристики связаны с тем, «какие именно события происходят» в конфликте.

Структурные характеристики представляют собой составные элементы конфликта. Они отражают компоненты, без которых его существование невозможно: «изъятие» любого такого компонента из пространства конфликта

либо сводит конфликт на нет, либо существенно меняет его характер. К структурным компонентам конфликта относятся:

1) стороны (участники) конфликта;
2) условия конфликта;
3) предмет конфликта;
4) действия участников конфликта;
5) исход (результат) конфликта.

Стороны (участники) конфликта

В конфликтологической литературе их также часто называют противостоящими сторонами, реже — конкурентами, или соперниками. Иногда их именуют противниками, что обычно относится к конфликтам, протекающим в острой форме, где взаимодействие участников действительно больше напоминает борьбу враждующих противников.

Участники конфликта обычно обозначаются в терминах ролевых позиций, в рамках которых осуществляется их взаимодействие в данной ситуации («начальник — подчиненный», «муж — жена», «отцы и дети»). Важными — с точки зрения возникновения и развития конфликта — считаются интересы участников конфликта, преследуемые ими цели, их социокультурные и индивидуально-психологические особенности.

Переход участников ситуации к конфликтному взаимодействию начинается с действий одного из них, того, кто проявляет инициативу (в начале борьбы за предмет конфликта, в попытке выяснения отношений) и, по крайней мере на начальном этапе конфликта, может рассматриваться как его инициатор. Если и на других стадиях конфликта инициатива действий чаще остается за одной стороной, то она может рассматриваться как активная сторона, а другая — как пассивная.

Успешное разрешение конфликта требует учета интересов всех участников конфликта. В этой связи важно иметь в виду не только его непосредственных участников — тех, между кем, собственно, и развивается конфликтное взаимодействие, но и других лиц, чьи интересы могут быть затронуты данной ситуацией и чья позиция может иметь влияние на исход конфликта. В сущности, они могут рассматриваться как косвенные участники данной конфликтной ситуации.

Условия конфликта

Под условиями явления обычно понимают обстоятельства или факторы, определяющие его характеристики и возможность его возникновения (в случае необходимых и достаточных условий). Условия конфликта, входящие в число его структурных характеристик, включают в себя условия его возникновения и условия его протекания.

Обычно под условиями возникновения понимают объективные особенности внешней ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта. Например, Р. Дарендорф, описывая причины социальных конфликтов, пишет о «технических» (появление руководящих лиц в подгруппах), «политических» (возможность организации противоположных интересов) и «социальных» (возможности общения и увеличение числа членов подгрупп) условиях возникновения конфликтов (Тернер, 1985). В возникновении социальных явлений, как правило, существенную роль играют субъективные факторы, связанные с людьми. И в этом случае очень трудно или даже невозможно определить те факторы, которые могут рассматриваться как необходимые или достаточные для возникновения конфликта.

Применительно к межличностным ситуациям можно говорить об общем характере их отношений (вспомним схему Дойча с 16 типами социального взаимодействия), который может быть описан исходя из параметров кооперативности — конкурентности, равенства — неравенства партнеров, их ориентации на задачу и взаимоотношения и т. д. Ситуация взаимодействия людей, независимо от их отношения к ней, занимаемой ими субъективной позиции, оценки своих отношений и т. д., может быть объективно охарактеризована как ситуация позитивной взаимозависимости людей (кооперативная ситуация) или их противоречивой или негативной взаимозависимости (конкурентная ситуация). Сами люди могут не рассматривать свои отношения как противоречивые или конкурентные, однако считается, что объективно конкурентные отношения являются одним из условий, которые, при прочих равных, способствуют возникновению конфликтов.

Как правило, тесные контакты между людьми (например, супружеские отношения) потенциально содержат в себе и множественные виды кооперативных связей, и одновременно — в явном или скрытом виде — противоречия в целях и интересах. Тогда в качестве условий возникновения конфликта будут выступать факторы, способствующие переходу их взаимодействия в конфликтные формы.

Причины возникновения конфликта связаны с какими-то конкретными действиями участников ситуации или возникшими обстоятельствами. Какие бы проблемы в их общении ни существовали, какие бы объективные ситуации ни возникали, вступают в конфликт, в конечном счете, конкретные люди. Выявить причину конфликта — это значит понять, что именно в действиях или поведении участников привело к переходу их взаимодействия в конфликтные формы.

К условиям протекания конфликта относят факторы, оказывающие влияние на его развитие. Обычно конфликтологи говорят о факторах ситуации — социокультурном контексте конфликта (включающем культурные нормы протекания и разрешения конфликтов), непосредственном ситуационном фоне развития данной конфликтной ситуации (который может выступать как фактор ужесточения конфликта), наличии третьих сил, заинтересованных в смяг-

чении или обострении конфликта, и др. (Эти факторы будут рассмотрены в связи с проблемами разрешения конфликтов.)

Предмет конфликта

Предмет конфликта (иногда его также называют объектом) — это то, что становится объектом противоречащих друг другу или несовместимых притязаний сторон. Предметом конфликта может быть конкретный объект (например, материальный предмет — один компьютер на двоих), конкретная возможность (одна должность, на которую претендуют два человека), или некое ценностное утверждение, исключающее мнение другого, или соблюдение/несоблюдение каких-то правил и т. д. Предмет конфликта — это именно то, из-за чего спорят, что становится объектом переговоров или борьбы участников взаимодействия. Предмет конфликта, как правило, связан с целями конфликтующих сторон (или, по меньшей мере, с целью одной из них), однако не все их цели в конфликте связаны с предметом конфликта.

Действия участников конфликта

Структурным компонентом конфликта, без которого он бы просто не мог существовать, являются также действия его участников. В совокупности они образуют то, что называется конфликтным взаимодействием. Взаимонаправленность и взаимообусловленность действий участников вынуждают говорить не столько о действиях отдельных людей, сколько об их взаимодействии. Вспомним классическое описание развития противоречия, принадлежащее Гегелю: «Действие начинается, собственно говоря, лишь тогда, когда выступила наружу противоположность, содержавшаяся в ситуации. Но так как сталкивающееся действие нарушает некоторую противостоящую сторону, то этим разладом оно вызывает против себя противоположную силу, на которую оно нападает, и вследствие этого с акцией непосредственно связана реакция» (Гегель, 1968, с. 37). Конфликтное взаимодействие, в сущности, и является основным содержанием процесса конфликта.

Исход конфликта

Исход конфликта как структурный элемент представляет собой не столько результат, завершающую стадию развития конфликта, сколько идеальный образ этого результата, имеющийся у участников конфликтного взаимодействия и в конечном счете определяющий его направленность.

В конфликтном взаимодействии участники преследуют цели, связанные с предметом конфликта, воздействием друг на друга, «сохранением лица» и т. д. Далеко не всегда они полностью осознаются участниками ситуации и тем более формулируются в терминах достижения конкретных результатов. Вместе с тем образ желательного исхода конфликта становится регулятором конкретных действий участников ситуации.

Структурные характеристики конфликта, являясь его необходимым компонентом, в то же время не дают возможности прогнозировать развитие конфликта. С практической точки зрения поэтому более существенным представляется рассмотрение действий участников и исхода конфликта в контексте динамических характеристик.

Динамические характеристики конфликтов

К динамическим характеристикам конфликта относят стадии развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Описание данных характеристик предполагает рассмотрение регуляторов динамики конфликта, определяющих его возникновение и развитие. Безусловно, различение структурных и динамических параметров конфликта иногда бывает недостаточно четким. Например, цели участников конфликта выступают, с одной стороны, в роли регуляторов взаимодействия, с другой же — являются характеристиками сторон конфликта, его структурных элементов.

Динамическим характеристикам конфликта уделяется основное внимание в работах по конфликтологии. Очевидно, это связано с тем, что именно *происходящее* в конфликте оказывает решающее влияние на его конструктивный или деструктивный исход, на разрешение конфликта и на его последствия. Во всяком случае, вопросы, связанные с динамикой конфликта, рассматриваются в конфликтологической литературе значительно чаще, чем его структурные характеристики.

Описание динамических характеристик конфликта предполагает внимание к развитию конфликта и требует ответа на два ключевых вопроса: **что происходит** в конфликте (процессы, возникающие на разных стадиях) и **как это происходит** (регуляторы этих процессов).

Обычно считается, что конфликт проходит через следующие этапы развития:

1) возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной ситуации);
2) осознание ситуации как конфликтной;
3) конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт);
4) разрешение конфликта.

Несмотря на то что данное представление является едва ли не общепринятым, оно вызывает вопрос: когда же, собственно, возникает конфликт и что считать его началом? В отечественной литературе эта проблема нашла свое отражение в различении понятий конфликта и объективной конфликтной ситуации. В целом, анализируя содержание, вкладываемое разными авторами в понятие конфликтной ситуации, можно сказать, что она в основном интерпретируется как совокупность объективных внешних обстоятельств и условий, способствующих возникновению конфликта. Конфликт, в свою очередь,

представляет собой реальное столкновение участников ситуации, их противостояние, началом которого становится осознание ими ситуации как конфликтной и переход к конфликтному взаимодействию.

Таким образом, анализ динамических характеристик конфликта предполагает описание того, как из некоей совокупности внешних условий возникает конфликт, как происходит само конфликтное взаимодействие и как конфликт разрешается (или иным образом заканчивается).

Резюме

1. Категории проблемного поля описания конфликтов содержат его структурные и динамические характеристики.
2. К структурным характеристикам конфликтов относят следующие его составные компоненты: участники (стороны) конфликта, его условия (возникновения и протекания), предмет (объект) конфликта, действия участников, исход (результат) конфликта.
3. Описание динамических характеристик конфликта предполагает рассмотрение развития конфликта и требует ответа на вопросы, что происходит в конфликте (процессы, возникающие на разных стадиях) и как происходит (регуляторы этих процессов).
4. В системе «наивного», «естественного» знания прототип конфликта включает в качестве составных компонентов представления об участниках конфликта, его контексте (внешней ситуации), его «начале» в виде исходного события, процессе конфликтного взаимодействия и его исходе.
5. Основные элементы конфликта в оценке специалистов и в оценке «простого человека» совпадают.

ГЛАВА 6

Возникновение конфликтов: оценка ситуации

В главе «Возникновение конфликтов» рассматривается, как внешние обстоятельства ситуации воспринимаются человеком, на основании чего осуществляется «определение ситуации», какой процесс ведет к определению ситуации как конфликтной и какие «объективные», «групповые» и «персональные» факторы ведут к восприятию ситуации как конфликтной.

- Критические жизненные ситуации
- Объективно-субъективная природа конфликтов
- Восприятие ситуации
- Определение ситуации
- Определение ситуации как конфликтной
- Факторы определения ситуации как конфликтной
  - «Объективные» факторы определения ситуации
  - «Групповые» факторы определения ситуации
  - «Индивидуальные» факторы определения ситуации
- Синтез ситуационного и личностного подходов
- Резюме

Критические жизненные ситуации

В повседневной жизни человек переживает самые разнообразные ситуации, совокупность которых образует наше актуальное жизненное пространство. Если же перейти от этого «горизонтального» измерения к временному, «вертикальному» — сменяющим друг друга годам жизни, то и здесь мы увидим череду событий, обстоятельств, ситуаций, составляющих и образующих общий жизненный путь человека.

Понятие ситуации в психологии недостаточно определено. В своей работе по методологическим и теоретическим проблемам психологии Б. Ф. Ломов

назвал разработку способов и средств описания ситуации одной из важнейших задач (Ломов, 1984, с. 120). Однако ситуация как самостоятельное понятие со своим определенным содержанием почти не рассматривается в психологических исследованиях. В психологических словарях ситуация описывается самым традиционным образом как «система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредующих его активность» (Краткий психологический словарь, 1998, с. 348). Вместе с тем совершенно очевидно, что подобное определение не удовлетворяет современному пониманию этого понятия. Ю. Н. Емельянов, обсуждая социально-психологические проблемы изучения ситуаций, отмечал: «Удивительно то, что психологи, постоянно утверждая, что поведение человека не может быть понято вне ситуационного контекста, уделили мало внимания непосредственно самому феномену участия людей в ситуации как явлению, обладающему самостоятельным научным статусом... Тенденция представлять ситуацию независимо от людей, в ней участвующих, отводя им роль внечувственного созерцания, закрывает от социальных психологов концептуальные возможности данного понятия...» (Емельянов, 1987, с. 57).

Фактически речь идет о фундаментальной методологической проблеме философии и психологии, о соотношении объективного «внешнего» мира и субъективного «внутреннего» мира человека, об отражении «объективного» в «субъективном». Хотя вопрос о содержании психологического понятия ситуации нельзя считать решенным, принято различать объективные аспекты ситуации, ее «объективное значение» и субъективные аспекты, «субъективный смысл».

С психологической точки зрения ситуация — это внешние обстоятельства в интерпретации отдельным человеком. Сами эти обстоятельства и их восприятие, переживание человеком и образуют в совокупности его жизненную ситуацию, причем именно восприятие и интерпретация тех или иных обстоятельств часто играют решающую роль в возникновении и развитии неблагоприятных и критических ситуаций в жизни людей.

Девушка, грезившая о карьере актрисы, не набрала нужного балла на вступительных экзаменах в театральное училище... Сын ушел из школы и пропадает целыми днями неизвестно где... После стольких лет работы придется уйти на пенсию... Человек узнает о необходимости срочной операции... Дочь приводит домой молодого человека и сообщает, что теперь он будет жить здесь... У старика инсульт, и он больше не может обходиться без помощи близких и жить один...

Среди множества жизненных ситуаций особо выделяются те, которые можно обозначить как критические, требующие разрешения или преодоления. При этом речь идет не об обыденных, повторяющихся ситуациях (какие бы проблемы и трудности они ни содержали), в которых мы используем привычные спосо-

Критическая жизненная ситуация – это эмоционально переживаемые жизненные обстоятельства, которые в восприятии человека представляют сложную психологическую проблему, трудность, требующую своего решения или преодоления.

бы их преодоления, но о тех ситуациях, которые требуют поиска нового решения или задействования непривычных ресурсов для их разрешения.

В своей книге «Психология переживания», посвященной рассмотрению критических ситуаций, переживаемых человеком, Ф. Василюк анализирует четыре основных понятия, которыми оперирует психология при описании этих ситуаций: стресс, фрустрация, конфликт и кризис. Разным типам критических ситуаций соответствуют различные онтологические поля: так, конфликт соотносится автором с онтологическим полем внутреннего мира, а онтологическим полем кризиса является жизнь как целое (Василюк, 1984), (табл. 6.1).

Таблица 6.1. **Типология критических ситуаций (цит. по: Василюк, 1984)**

Онтологическое поле	Тип активности	Внутренняя необходимость	Нормальные условия	Тип критической ситуации
«Витальность»	Жизнедеятельность организма	«Здесь и сейчас» удовлетворение	Непосредственная данность жизненных благ	Стресс
Отдельное жизненное отношение	Деятельность	Реализация мотива	Трудность	Фрустрация
Внутренний мир	Сознание	Внутренняя согласованность	Сложность	Конфликт
Жизнь как целое	Воля	Реализация жизненного замысла	Трудность и сложность	Кризис

Для обозначения разнообразных трудностей, а также вызываемых ими состояний и переживаний в обыденном языке часто используется понятие стресса. В какой-то мере та или иная степень переживания стресса характерна для любых критических жизненных ситуаций. Стресс, однако, может быть вызван физическими или иными кратковременными воздействиями (например, травма, полученная во время гололеда, или перебранка в транспорте), тогда как более или менее длительные переживания человека, связанные со значимыми для него психологическими проблемами, переживаются обычно в таких формах, как конфликты и кризисы.

Объективно-субъективная природа конфликтов

Используя имеющиеся в психологии представления о критических жизненных ситуациях, обратимся к анализу возникновения конфликтов. Что происходит в душе человека, в результате чего возникает конфликт? Каким образом конфликт как особое состояние взаимодействия возникает в процессе межличностного общения?

Лишь в самых ранних описаниях и исследованиях конфликта допускалось его возникновение, образно говоря, «без участия человека». К такого рода ис-

ключениям из общей тенденции относится, в частности, психоаналитическое представление о бессознательных конфликтах, возникновение которых определяется законами существования психики, над которыми человек не властен. Сюда же мы должны отнести эксперименты А. Лурия и Н. Миллера по созданию конфликта извне (само использование животных в части исследований Н. Миллера подчеркивает характерное для него «бессубъектное» понимание конфликта).

Остальные подходы, при всех различиях между ними, фактически сходятся в признании объективно-субъективной природы возникновения конфликтов.

Левин, выводивший конфликт из актуальной жизненной ситуации индивида, характеризовал его как воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины. Сами эти «силы» — это характеристики внешней ситуации, воздействие которых является результатом субъективного восприятия индивидом своей собственной ситуации.

Для Дойча конфликт является следствием объективного противоречия между интересами, однако «решающее условие вступления в конфликт — это... перцепция несовместимости... Психологической реальностью конфликт становится только в том случае, если он воспринят как конфликт» (Донцов, Полозова, 1980, с. 121).

По Мерлину, конфликт возникает только при определенных условиях; к внешним условиям его возникновения относится невозможность удовлетворения мотивов или отношений личности. Однако внешние условия ведут к возникновению конфликта только в том случае, если, в свою очередь, имеются внутренние условия развития конфликта, если возникают противоречия между мотивами или отношениями или между возможностями и стремлениями. Необходимое дополнение — субъективная неразрешимость ситуации (т. е. определенная субъективная ее оценка человеком).

Учет субъективного фактора как обязательного условия возникновения конфликта вообще характерен для отечественной науки (например, у В. Н. Мясищева). И в последующие годы авторы первых же появившихся в отечественной литературе работ по проблемам конфликта также считали само собой разумеющимся, что обязательным моментом в возникновении конфликта является тот факт, что человек воспринимает ситуацию как конфликтную: «Чтобы конфликт стал реальным, участники его должны осознать сложившуюся ситуацию как конфликтную. Именно восприятие, понимание реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение» (Петровская, 1975, с. 132).

Момент осознания или восприятия ситуации как конфликтной чрезвычайно важен. Определение участником ситуации как конфликтной само по себе становится механизмом, отсекающим все «стратегии» поведения, не соответствующие этому состоянию системы и «включающим»те альтернативы, которые могут нужным образом структурировать взаимодействие при данном состоянии (Орлова, Филонов, 1975, с. 324).

Таким образом, психологи фактически сходятся в признании факторов восприятия (осознания) конфликтности ситуации (отношений) в качестве необходимого/обязательного условия возникновения конфликтов.

Даже среди социологов, тяготеющих к поиску объективных детерминант социальных процессов, существует явное совпадение позиций относительно преимущественно психологической природы переменных, связанных с переходом от неконфликтного (или предконфликтного) состояния отношения к явному конфликту.

«Классические» исследователи конфликта в своих рассуждениях не допускали того, что «конфликт наступает автоматически, вследствие внутренних противоречий», в соответствии с чем постулировали необходимость обнаружения факторов, способных преодолеть «инерцию прежних отношений» (Тернер, 1985, с. 193–195) и породить конфликт. Для сторонников диалектической теории конфликта Маркса и Дарендорфа детерминантой перехода к конфликту является осознание группой (или классом) своих интересов. Для Козера это сомнение в законности сложившегося положения отношений (в частности, распределения ресурсов). Социологи используют и другие термины, общим объединяющим признаком которых является момент восприятия (осознания) сложившейся ситуации (системы отношений) как конфликтной.

Таким образом, возникновению конфликта неизбежно предшествует субъективное отражение характеристик социального взаимодействия. Именно восприятие ситуации как конфликтной «делает» конфликт — «запускает» для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него) и его последующего развития. Субъективность в происхождении конфликта проявляется в невозможности однозначно связать его возникновение с определенным набором объективных факторов.

Любой из нас может привести примеры ситуаций, когда конфликт развивается, казалось бы, без видимых причин. С другой стороны, наличие целого ряда объективно конфликтогенных факторов может и не привести к возникновению конфликта.

Внимательный читатель мог заметить постепенный переход от общего тезиса об объективно-субъективной природе конфликтов как таковых к его конкретным проявлениям в области интерперсонального взаимодействия.

Действительно, наш дальнейший анализ предполагает поиск ответов на вопросы, как вообще воспринимаются и тем или иным образом оцениваются «объективные», «внешние» факторы ситуации и что определяет оценку данной конкретной ситуации как конфликтной. Поскольку, на наш взгляд, психология сегодня обладает большими возможностями дать ответы на поставленные вопросы именно в области интерперсонального взаимодействия, мы начнем наш анализ с этой области, исходя при этом из возможности приложения полученных выводов к внутриличностным конфликтам — конфликтам человека «с самим собой».

Восприятие ситуации

Психологи, занимающиеся проблемой социального познания, ищут ответы на главные, с их точки зрения, вопросы: какие социальные факторы оказывают влияние на процесс познания (социальная обусловленность процесса познания) и какова степень этого влияния; как человек «работает» с социальной информацией (анализ самого процесса познания социальных объектов); как эти процессы реализуются на уровне обыденного сознания, когда «простой человек» познает социальный мир (Андреева, 1997).

Применительно к обсуждаемой нами теме — поскольку мы пришли к выводу, что важнейшим фактором возникновения конфликтов является восприятие ситуации как конфликтной, — важно было бы понять, как человек воспринимает и анализирует ситуацию, сложившуюся в его отношениях с людьми, по каким признакам оценивает ситуацию как конфликтную и какие факторы на это влияют.

Ответить на эти вопросы совсем не просто. Такой «объект», как социальные ситуации, даже не всегда включается исследователями в область социальной перцепции, занимающуюся восприятием социальных объектов, а понимание того, как человек воспринимает ту или иную социальную ситуацию (прежде всего в отношениях с другими людьми), часто подменяется изучением того, как он воспринимает окружающих его людей (что является отражением наибольшей «продвинутости» именно проблематики восприятия людьми друг друга).

Однако, как подчеркивают исследователи, если мы привыкли в своих научных построениях разделять социальный мир на людей и ситуации, это не означает, что «наивный» здравый смысл также организован вокруг таких единиц социальной категоризации, как «люди» и «ситуации». В серии исследований (Н. Кантор) было показано, что описания ситуационных прототипов, выполненные испытуемыми, включают характеристики и людей, и их социального поведения, типичного для этих ситуаций. Отсюда авторы делают вывод, что наиболее богатые, жизненные и полезные социально-когнитивные структуры, скорее всего, сложны по своей природе и представляют собой некие «амальгамы обобщений», формирующиеся применительно к «людям-в-ситуациях» (Cantor, Mishel, Schwartz, 1982).

Например, в ходе одного эксперимента студентов просили как можно быстрее представить себе (сформировать образы) или различные типы людей, или различные типы «людей-в-ситуациях», или различные ситуации, опираясь на некоторые общие ориентиры. Образы людей могли включать такие компоненты, как физический облик, личностные характеристики, мнения, аттитюды, убеждения и типичное поведение, действия и интеракции, предпринимаемые человеком. В соответствии с инструкцией предполагалось, что образ ситуации может содержать информацию о вещах типа физической обстановки и окружения, этикета, ожиданий и правил, регулирующих поведение человека в данной ситуации, действий и интеракций, осуществляемых

в ситуации. Относительно образа «человек-в-ситуации» говорилось, что это может быть физический облик человека, поведение, действия и интеракции, которые он осуществляет, а также способ, которым он думает и/или чувствует в данной конкретной ситуации.

Выяснилось, что образы «человека-в-ситуации» не только оказываются более полными, но и формируются гораздо быстрее, чем изолированные образы человека. На основании этого авторы делают вывод, что сложные прототипы «человек-в-ситуации» могут быть центральными в повседневном категориальном знании «наивного» наблюдателя о людях и ситуациях. «В голове» человека есть знание и о людях, и о ситуациях, просто прототипы людей более доступны для понимания и поэтому чаще используются, чем структуры знаний о ситуациях. Возможно, преимущественная ориентация на личностные черты связана с тем, что именно они воспринимаются как наиболее надежная основа для предсказания поведения других (Fiske, 1993). Это означает, что, по-видимому, знание о ситуациях обычно встроено в персонологические термины.

Что означает на языке социальной психологии познания восприятие ситуации как конфликтной? Это означает, что, оценивая конкретную ситуацию через ее сравнение с образцами различных ситуаций социального взаимодействия, имеющимися в его опыте, человек относит ее к категории «конфликт».

Категоризация — это способ систематизации индивидом окружающей среды в соответствии с потребностью в уменьшении ее субъективной сложности. Дж. Брунер еще в 1958 году писал: «Наиболее очевидным обстоятельством... является то, что восприятие или регистрация объекта или события в окружающей среде включает в себя акт категоризации» (Tajfel H., 1980, р. 114). Социальная категоризация — это «процесс упорядочения окружающей среды в терминах категорий, т. е. через группировку людей, объектов и событий так, как если бы они были подобны или эквивалентны одно другому в их отношении к индивиду», а ее значение определяется тем, что, по выражению Г. Тэджфела, «социальная категоризация лежит в сердце здравого смысла, повседневного знания и понимания» (там же, р. 107).

Особая роль категоризации связана с тем, что объект восприятия (идет ли речь о ситуации или социальном явлении, человеке или предмете) оценивается и наделяется тем или иным смыслом в зависимости от своей категориальной принадлежности. Тем самым категоризация становится основой дальнейших действий, их регулятором. Образующиеся категории — это активные конструкции, основа, на которой базируется повседневное социальное взаимодействие. Как и любой акт категоризации, социальная категоризация имеет два аспекта — индуктивный и дедуктивный, соответственно отражающие приписывание объекта или события к определенной категории на основе имеющейся информации и создание заключений о природе объекта или события на основе свойств категории.

Таким образом, на основе категоризации и интерпретации социальных ситуаций индивид создает собственные «когнитивные соответствия» этих си-

туаций. При этом «ситуационные модели», по мнению ряда авторов, являются «личностно окрашенными», будучи скорее образами «человека-в-ситуации», а не самой ситуации.

Применительно к конфликтам это означает, что социальный прототип конфликта будет представлять собой такую же «амальгаму», сочетающую характеристики людей и их социального поведения, типичного для данных ситуаций. Другими словами, описание конфликтной ситуации также скорее будет напоминать прототип «люди-в-ситуациях».

Определение ситуации

Результатом восприятия (построения образа) ситуации и ее интерпретации («объяснения» на основе категоризации) становится «определение ситуации». Брунер, излагая суть своего «нового взгляда» на когнитивные процессы, писал, что восприятие представляет собой своеобразный процесс принятия решения (Андреева, 1979, с. 34). Применительно к восприятию ситуаций этим решением становится «определение», которое дает ситуации человек.

Приоритет в четкости постановки и формулировки этого понятия отдается американскому социологу У. Томасу (хотя и сами явления, обозначенные им как «определение ситуации», и их значимость неоднократно отмечались разными авторами). Специалистам в нашей стране он в основном известен как один из авторов знаменитой книги «Польский крестьянин в Европе и Америке», написанной совместно с эмигрировавшим из Польши в Америку социологом В. Знанецким. В основу этой работы положены результаты исследований, проводившихся Томасом и Знанецким в течение нескольких лет и посвященных изменениям, происходящим с семьями и общинами польских крестьян, которые в результате иммиграции в Америку и Германию включаются в новую для них систему индустриальных отношений. Важным источником информации для авторов стали включенные в книгу сотни страниц их семейной переписки, отражающей жизнь нескольких десятков семейных «кланов» польских эмигрантов.

На основании своих исследований Томас и Знанецкий пришли к выводу, что для понимания поведения людей их индивидуальные представления, вытекающие из индивидуального восприятия окружающей социальной реальности, гораздо важнее объективно измеряемых социальных фактов, описывающих эту реальность. Принципиальная позиция авторов звучит следующим образом.

> Мы должны поставить себя в позицию субъекта, который пытается найти свой путь в этом мире, и мы должны прежде всего помнить, что среда, которая влияет на него и к которой он пытается адаптироваться, это не объективный мир науки, это ЕГО мир, природа и общество, какими он видит их, а не как их рассматривает ученый. Индивидуальный субъект реагирует только на свой опыт, и его опыт — это не то, что абсолютно объективный наблюдатель может обнаружить в части ми-

ра, доступной индивиду, но только то, что сам индивид там находит (Thomas, Znaniecki, 1958, p. 1846–1847).

В соответствии с этим «программным» положением Томас и Знанецкий развивают свое понимание ситуации и способов ее описания, а также указывают на то, какие данные необходимо принимать во внимание, чтобы понять, как у человека на основе опыта возникает «определение ситуации». Общий анализ ситуации, как считает Томас, должен идти по двум аспектам — как ситуация описывается в объективных верифицируемых терминах и как она определяется самой личностью.

Результатом развития этих идей стала формулировка так называемой теоремы Томаса. Она звучит следующим образом: «Если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям».

Томас иллюстрирует это положение следующим примером. Параноик, впоследствии ставший пациентом одной нью-йоркской больницы, убил нескольких человек. Они имели привычку разговаривать сами с собой на улице, и по движениям их губ параноик пришел к выводу, что они оскорбляют его, называя обидными прозвищами. Описывая историю этого человека, Томас подчеркивает: «Поскольку он определял ситуацию как реальную, она на самом деле оказалась реальной по своим последствиям» (Thomas, 1923).

Теорема Томаса

Если ситуации определятся как реальные, они становятся реальными по своим последствиям.

Классическим примером практической реализации теоремы Томаса является случай, описанный Р. Мертоном под характерным названием «Самовыполняющееся пророчество». Речь идет о ситуации биржевого краха в Нью-Йорке в 1929 году, одного из эпизодов Великой депрессии 30-х годов. Проведенное исследование показало, что в банках были наличные деньги, но люди этому не верили, и поскольку все одновременно стали забирать свои деньги, банки один за другим обанкротились. Таким образом, «люди определили ненастоящую ситуацию как истинную, в результате же на практике она и оказалась истинной» (Монсон, 1992, с. 180). Термином «самодостаточность пророчества» Мертон предложил обозначать «степень вклада, вносимого людьми в создание таких жизненных обстоятельств, которые подтвердят их ранее существовавшие гипотезы об окружающем мире» (Андреева, 1997, с. 20).

Следствием «определения ситуации» становится поведение, которое человек строит в соответствии со своим определением.

Другой впечатляющей иллюстрацией, хорошо знакомой психологам, является знаменитый эксперимент Ф. Зимбардо, о котором он вспоминает следующим образом (Zimbardo, 1982).

Несколько лет назад я был суперинтендантом тюрьмы. Я прибыл в Стэнфордскую окружную тюрьму, экспериментальную тюрьму, созданную психологами для ис-

следования динамики отношений между заключенными и охранниками. Наша мнимая тюрьма славилась «хорошими охранниками» и «хорошими заключенными»; мы знали, что это так, потому что мы ее таким образом и устраивали. Для роли тюремщиков или заключенных отбирались только нормальные, здоровые, законопослушные добровольцы. Жребием, с помощью подброшенной монеты, они делились на противоположные стороны, таким образом, в действительности не было никаких причин, чтобы человек стал именно заключенным или тюремщиком. Но, как в пьесах Пиранделло, иллюзия, которую мы создали, вскоре слилась с реальностью. Наша мнимая тюрьма стала слишком реальной. Охранники, которые были, как правило, спокойными и миролюбивыми людьми, стали проявлять садизм и жестокость. Заключенные, выбранные за их «нормальность» на основе разнообразных личностных тестов, стали проявлять в своем поведении различную патологию. Сам факт пребывания заключенных в тюрьме оправдывал деградацию охранников. Заключенные заслужили то, что они получили, потому что они «нарушители порядка» и «опасны». Самое худшее обращение с заключенными имело место, когда тюремные начальники спали или были заняты чем-то другим, когда охранник был наедине с заключенным — тогда «эксперимент» приостанавливался и личностные мотивы брали верх. Представьте себе, каждый знал, что это начиналось как эксперимент, но воспоминание об этом с каждым прошедшим днем становилось все менее живым». (Отметим особо этот весьма впечатляющий факт: участники эксперимента как бы начинают превращать эту ситуацию в настоящую.) Заключенных будили несколько раз за ночь, ссылаясь на необходимость переклички, но в действительности эти ночные уловки использовались охранниками, чтобы им не было скучно. Когда родители и друзья приходили их навестить, большинство заключенных выглядели плохо и ужасно себя чувствовали. Навещавший их священник однажды видел, как заключенный потерял самообладание и истерически разрыдался...

Я считал себя «либеральным администратором»; действительно, некоторые охранники жаловались, что я слишком мягок с заключенными. На пятую ночь все мы были вовлечены в процесс эскалации власти над страдающей беспомощностью и усиления контроля над людьми (скорее, чем за научными переменными).

Зимбардо признается в том, что и он сам, «бесстрастный исследователь», оказался эмоционально вовлеченным в эту ситуацию. Поняв, что «импульс места взял верх над нашим здравым смыслом и чувствительностью», он остановил эксперимент за неделю до запланированного дня окончания. Эта история убедительно иллюстрирует «определение ситуации»: участники эксперимента, зная, что ситуация, в которую они включены, нереальна, искусственна, постепенно начинают вести себя так, как если бы она была реальной; и в своих действиях и переживаниях они превращаются в надзирателей и заключенных.

Можно было бы привести и другие примеры, иллюстрирующие главный вывод Томаса и Знанецкого: «Мы не можем пренебрегать смыслом, значениями, которыми эти объекты обладают для осознающего индивида, поскольку именно эти значения детерминируют поведение индивида» (Thomas, Znaniecki, 1958, p. 1849). Сегодня это звучит довольно привычно и даже банально, но не будем забывать, что это написано в 1928 году.

Положение, что субъективные представления оказывают зачастую более сильное влияние, чем объективные факторы, легко иллюстрируется и вполне согласуется с эмпирическими данными психологии.

Например, в одном психологическом эксперименте испытуемым сообщалось, что изучается влияние алкоголя на поведение людей. Сначала спрашивали о том, как, по их мнению, меняется поведение человека в состоянии опьянения, а затем им предлагали выпить небольшое количество прозрачной жидкости. В первом случае испытуемым говорили, что это водка, хотя на самом деле это была вода, во втором — наоборот. И каждый раз в поведении людей в большей мере проявлялось влияние их представлений, чем реальных фактов: испытуемые становились более развязными и агрессивными, если думали, что пили водку, и проявляли меньше агрессии, если им говорили, что это вода (хотя им и давался алкоголь).

Социальные психологи могут привести огромное число примеров влияния установки на восприятие. Если мы наделяем белых или черных, китайцев или евреев определенными чертами, то независимо от того, верны наши представления или нет, они будут влиять на наше поведение в отношении этих людей. Или, например, вера в существование сверхъестественных существ. Реальны ли они? Если под словом «реальны» понимать физическое существование, то большинство из нас ответило бы на этот вопрос, вероятно, отрицательно. Однако в социальном смысле, если люди верят в то, что они реальны, то они будут реальными, так как могут влиять на их поведение (Vander Zanden, 1987, p. 63).

Признание специалистами эвристичности и статуса концепта «определение ситуации» проявилось в том, что его включают в учебники по социальной психологии (Vander Zanden, 1987). А соответствующая ему феноменология и понимание образа восприятия как «ориентировочной основы поведения» позволяет утверждать, что «образы» людей, групп, социальных явлений становятся регуляторами поведения человека, более значимыми, чем сами объекты. «Определение ситуации» выполняет функцию категоризации применительно к социальным ситуациям, отвечая тем самым потребности человека в уменьшении сложности окружающего мира.

То, как мы воспринимаем отдельные параметры социальных ситуаций и формируем на их основе целостный образ, определяющий отношение к ним и соответствующее поведение, — одна из самых интересных, важных, но мало изученных проблем социальной психологии. Особенное значение она имеет для нестандартных, непривычных для человека условий. Сталкиваясь с затрудняющей его ситуацией, человек старается в первую очередь отнести ее к определенному типу, о котором он имеет более-менее ясные представления.

Стремление человека к «определению ситуации», снижающему дискомфорт от чувства неопределенности, можно проиллюстрировать примерами, заимствованными из художественных текстов.

Так, в «Анне Карениной» Л. Толстого Каренин в начале романа своей жены с Вронским, задумавшись о ее жизни, внутреннем мире, мыслях и желани-

ях, испытывает смятение, пока не находит подходящего ответа. «“...Вопросы о ее чувствах, о том, что делалось и может делаться в ее душе, это не мое дело, это дело ее совести и подлежит религии”, — сказал он себе, чувствуя *облегчение* (курсив мой. — *Н. Г.*) при сознании, что найден тот пункт узаконений, которому подлежало возникшее обстоятельство».

Еще один пример: Р. Музиль в романе «Человек без свойств» описывает ситуацию, когда прогуливающаяся в уличной толпе пара становится свидетелем транспортного происшествия, в результате которого пострадал человек. Дама чувствует

> ...что-то неприятное под ложечкой, что она была вправе принять за сострадание; это было нерешительное, сковывающее чувство. Господин после некоторого молчания сказал ей: «У этих тяжелых грузовиков, которыми здесь пользуются, слишком длинный тормозной путь». Дама почувствовала после таких слов *облегчение* (курсив мой. — *Н. Г.*) и поблагодарила спутника внимательным взглядом. Она уже несколько раз слышала это выражение, но не знала, что такое тормозной путь, да и не хотела знать; ей достаточно было того, что сказанное вводило этот ужасный случай в какие-то рамки и превращало случившееся в техническую проблему, которая ее непосредственно не касалась.

Нетрудно заметить, что в приведенных фрагментах «облегчение» становится основной характеристикой состояния персонажей, наступающего, как мы бы сказали, после «определения ситуации». Напомним, что Дж. Брунер в своем «новом взгляде» на восприятие подчеркивал, что «восприятие есть всегда процесс принятия решения» (Андреева, 1997, с. 34), а «принятие решений» в нашем случае и означает «определение ситуации», снимающее напряжение его поиска.

Основой «определения ситуации» является содержание обыденного знания, здравый смысл человека.

С точки зрения этнометодологии здравый смысл включает в себя собственно знания, представляющие собой типизации (идеальные социальные типы, привычные правила действий в определенных ситуациях, принципы действий), их значения, создаваемый ими контекст, то, что, по выражению этнометодологов, составляет «объем знаний под рукой», а также практический разум, отождествляемый с процедурами интерпретации, функционированием здравого смысла (Бекк-Виклунд, 1992, с. 86–88). По Сикурелю, «интерпретация — это постоянный процесс, где структурное сходство контекста с другими известными событиями (“чувство социальной структуры”) активизирует различные мыслительные схемы и типизации. Такой сплав с намерениями индивида конструирует новую действительность и новое знание» (там же, с. 98).

Таким образом, человек не просто реагирует на ту или иную ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, тем самым фактически создавая, «конструируя» тот социальный мир, в котором живет.

Определение ситуации как конфликтной

Конфликт относится к тому типу ситуаций, к которому полностью применима теорема Томаса: если человек определяет ситуацию как действительную, то независимо от ее реального содержания она становится таковой по своим последствиям. Приложение этой теоремы к конфликтам означает, что если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом, ибо в своих дальнейших действиях в данной ситуации он основывается на том определении, на том значении, которое он придал ситуации, соответственно развивая конфликтное взаимодействие, оценивая действия партнера, выбирая стратегии поведения.

Человеческое действие – это скорее конструирование, чем реакция.
Г. Брумер

Сама объективная ситуация взаимодействия может содержать в себе разнообразные противоречия. Как отмечал Б. Ф. Ломов, «в общении возникают разные типы противоречий: между субъективными отношениями общающихся людей, между их мотивами (и целями), между требованиями к личности со стороны других людей и ее возможностями выполнить эти требования, между оценкой личности другими людьми и ее самооценкой, между содержанием общения и его формой и т. д.» (Ломов, 1984, с. 338). Противоречие, однако, не тождественно конфликту. Противоречивая ситуация существует объективно, тогда как конфликт представляет собой результат ее восприятия и интерпретации участниками.

Созвучные идеи высказывал Ю. Н. Емельянов: «Человек отличается от животного способностью не просто распознавать наличную ситуацию, а проектировать, создавать новые предметные и межличностные конфигурации» (Емельянов, 1987, с. 58). Из противоречивой ситуации человек может «сконструировать» конфликт, однако она может получить и другое развитие.

Данная точка зрения находит поддержку и в общепсихологическом понимании взаимодействия субъекта с ситуацией. Как известно, идея единства индивида и социальной среды как основополагающий психологический принцип была разработана Л. С. Выготским в его классической работе «История развития высших психических функций». Как подчеркивал А. Н. Леонтьев, «анализ деятельности и сознания неизбежно приводит к отказу от традиционного для эмпирической психологии эгоцентрического, "птолемеевского" понимания человека в пользу понимания "коперниковского", рассматривающего человеческое "Я" как включенное в общую систему взаимосвязей людей в обществе» (Леонтьев, 1977, с. 229). С. Л. Рубинштейн сформулировал свою позицию по этому вопросу следующим образом: «...Строго говоря, внутренние условия выступают как причины (проблема саморазвития, самодвижения, движущие силы развития, источники развития находятся в самом процессе развития как его внутренние причины), а внешние причины выступают как условия, как обстоятельства» (Рубинштейн, 1973, с. 290). А. В. Филиппов и С. В. Ковалев, анализируя взгляды Рубинштейна и Леонтьева, приходят

к выводу, что ситуация должна пониматься как «продукт и результат активного взаимодействия личности и среды»: «Субъективные факторы всегда включены в генезис ситуации в качестве ее неотъемлемого звена. Чтобы образовалась актуальная для субъекта ситуация, недостаточно иметь определенные условия и обстоятельства. Необходимо иметь еще и определенного субъекта, со стороны которого должна присутствовать психологическая готовность (имеющая, в конечном счете, потребностный характер) к включаемым в генезис ситуации объективным условиям и обстоятельствам» (Филиппов, Ковалев, 1986, с. 17). Применительно к ситуациям социального взаимодействия данные рассуждения также находят поддержку в идеях интерсубъективного подхода (Хараш, 1979). Как указывает Ю. Н. Емельянов, «межличностная среда оказывает влияние на входящих в нее индивидов не с помощью каких-то объективных, ей постоянно присущих свойств, а посредством диалектически обновляющихся качеств, обусловленных субъективными истолкованиями событий их участниками с последующими действиями, зависящими от этих истолкований» (Емельянов, 1986, с. 28).

Таким образом, на основании проведенного анализа и используя существующие в психологии методологические представления для понимания психологической природы конфликта, можно сформулировать положение, что объективно существующие противоречия не однозначно детерминируют конфликтное взаимодействие участников ситуации, но, напротив, они сами «конструируют» конфликт, приписывая ситуации соответствующее значение. Отсюда — возникновение конфликтной ситуации не является простым следствием возникающих противоречий, но представляет собой следующий процесс:

внешняя ситуация ⇒ определение ситуации ⇒ конфликтная ситуация.

Интерпретируя внешнюю ситуацию как конфликтную, человек начинает вести себя по правилам конфликтного взаимодействия, трансформируя тем самым ситуацию в конфликт. При этом принципиальное значение имеют две точки перехода: какие факторы обусловливают восприятие актуальной ситуации как конфликтной и как после определения ситуации как конфликтной осуществляется переход к конфликтному взаимодействию.

В качестве главного признака, на основании которого человек определяет ситуацию как конфликтную, обычно рассматривается воспринимаемая несовместимость собственной цели и целей другой стороны. Напомним выводы работы У. Клара и его коллег о конфликте как когнитивной схеме: конфликт — это не просто свойство ситуации, но скорее выводы, делаемые на ее основе; при этом если ситуация определяется как конфликтная, будут выбираться доказательства, поддерживающие эту схему (Klar, Bar-Tal, Kruglanski, 1988).

Несовместимость целей сторон как «ядерный» признак восприятия ситуации в качестве конфликтной многими авторами связывается с возникающим у человека ощущением угрозы: «...Конфликтная ситуация несет в себе угрозу для того или иного участника взаимодействия и требует мобилизации имеющихся в его распоряжении ресурсов, чтобы либо: а) добиться желаемой цели,

если речь идет о стороне, выступающей как активное начало, либо б) обеспечить максимальную возможную защиту, если речь идет о пассивном участнике взаимодействия» (Орлова, Филонов, 1976, с. 324).

Таким образом, конфликт — это прежде всего воспринимаемая как угрожающая противоречивость/несовместимость целей сторон. Если ситуация уже определена как конфликтная, дальнейшее представление о ней будет формироваться с учетом этого определения, «подгоняться» под него.

Результаты исследования показывают, что категориальное знание обыденной психологии, здравый смысл «простых людей» содержит свое представление о конфликтной ситуации. Типичные описания происшедших ситуаций, которые дают участники конфликта, сочетают в себе фактическую информацию и атрибутивные суждения, объясняющие события с точки зрения контекстных или личностных факторов. В этом находит отражение та имплицитная концепция, которая кладется ими в основу общего определения ситуации. При расхождении субъективной картины ситуации с имеющимися у человека представлениями о данном классе ситуаций возможна либо корректировка общей модели, либо «подгонка» ситуационной модели под общую, отвечающая известному явлению стереотипизации (Гришина, 1990).

В поисках ответа на вопрос, какие признаки позволяют человеку «категоризировать» ситуацию как конфликтную, мы предлагали респондентам выбрать из общего набора описаний ситуаций те из них, которые, на их взгляд, являются конфликтными. Затем задавался вопрос о причинах, по которым те или иные ситуации относились к разряду конфликтных. Как оказалось, ответ на данный вопрос вызывал явные затруднения. Люди легко «определяли» ситуацию как конфликтную, однако понять, по каким признакам они это делали, для них оказалось сложным.

Если считать этот факт надежным результатом, то следует признать, что в данном случае скорее имеет место «схватывание» ситуации в целом, тогда как ее опознание «по деталям» вызывает затруднение. В свое время Дж. Форгас провел ряд исследований по созданию эмпирических таксономий ситуаций. Сам автор считает наиболее впечатляющим открытием то, что первичным базисным основанием репрезентаций социальных эпизодов неизменно являлись аффективные характеристики: «Есть веские основания предположить, что в своих размышлениях относительно эпизодов взаимодействия и особенно при сравнении эпизодов между собой мы имеем тенденцию почти исключительно исходить из того, что мы чувствуем относительно этого эпизода в сравнении с другим, а не из того, чем этот эпизод в действительности является в терминах условий, действующих лиц, проблем, целей» (Forgas, 1981, p. 171). И далее: «Мы можем заключить, что когнитивные репрезентации эпизодов взаимодействия имеют аффективный характер. Похоже, что при размышлении об интеракции, первое, что немедленно приходит нам в голову, — это не место пребывания, время дня или участвующие партнеры, но скорее глобальная, целостная аффективная реакция на все эти вещи» (p. 173). По мнению Форгаса, эмпирические исследования по когнитивным репрезен-

тациям эпизодов взаимодействия полностью подтвердили сделанное несколько десятилетий назад предсказание Мюррея: «Ситуации поддаются классификации в терминах различных типов эффектов, которые они производят (или могут производить) на субъекта в терминах их значения для его благополучия» (там же). Эмоциональное реагирование не требует предварительного анализа. Простые реакции типа «нравится», «не нравится» или «страшно» в силу своего адаптивного характера часто возникают прежде осознания или обдумывания происходящего (Майерс, 1997, с. 116).

Таким образом, если принять вывод Форгаса о том, что «люди реагируют на ситуации не столько в терминах объективных черт и описательных характеристик ситуации, но в терминах их чувств и эмоций по поводу события» (Forgas, 1981, p. 171), то они скорее «чувствуют», что это конфликтная ситуация, нежели «осознают» ее таковой. Самый простой ответ одного из наших респондентов на поставленный вопрос звучал весьма определенно: «Это конфликт, потому что это конфликт». Возможно, это и есть самая простая «рабочая формула» конфликта в «наивной психологии».

Вернемся к опросу наших респондентов. Настойчивые попытки выяснить, какие именно моменты в предложенных ситуациях побудили их рассматривать ситуацию как конфликтную, дали следующий результат. Практически с одинаковым «весом» с точки зрения частоты упоминания «ядро» конфликта для «наивных испытуемых» образовали три признака.

1. Поведенческие проявления участников ситуации («борются друг с другом», «хотят добиться своего», «стремятся доказать свою правоту», «пишет жалобы», «борется за свой интерес» и т. д.).
2. Противоречие между участниками ситуации (в терминологии наших респондентов «разные интересы», «разные цели», «несовместимые позиции», «стремятся к разному», «разногласия», «разного хотят» и т. д.).
3. Аффективные проявления участников ситуации («переживает», «страдают», «испытывает нервное напряжение», «настроен враждебно» и т. д.) (рис. 6.1).



Рис. 6.1. Признаки конфликта в «естественном» категориальном знании

Таким образом, с точки зрения «наивных испытуемых», опирающихся на здравый смысл, конфликт — это ситуация, в которой имеет место противоречие между ее участниками, проявляющееся в их противодействии друг другу (противостоянии, противоборстве) и сопровождающееся аффективными проявлениями. На уровне «естественного» категориального знания эти признаки дифференцируют конфликт от других социальных ситуаций, образуют категорию явлений, имеющих значение «конфликтной ситуации». Данное представление совпадает с суждениями ученых, которые тем самым получают дополнительную поддержку своим взглядам.

Факторы определения ситуации как конфликтной

Чем более общие «параметры» человека мы рассматриваем, тем большего типового, схожего в его поведении, восприятии, реакции с другими мы будем находить. Так, на уровне «общечеловеческого измерения» люди могут испытывать *общее* чувство страха в похожих обстоятельствах и переживать его схожим образом (проявляя это в одних и тех же признаках). Каждое последующее «измерение» будет оказывать влияние и накладывать свои ограничения на наши реакции. Например, принадлежность к определенной культуре, возрастной категории, полу, профессиональной группе делает наше восприятие и оценку тех или иных обстоятельств специфическим, *особенным*. Наконец, если мы обратимся к внутреннему миру человека, его психологическим особенностям, то на этом уровне восприятие людьми внешних ситуаций и событий становится еще более тонким и индивидуализированным, *единичным*.

Определение ситуации, с одной стороны, опирается на саму «определяемую» ситуацию, с другой — на существующие у субъекта индивидуальные когнитивные репрезентации ситуаций разного типа. Таким образом, определение ситуации детерминировано как внешней реальностью, так и внутренним субъективным миром человека, причем сила влияния обоих «источников» может различаться в зависимости от ситуации.

Чем более определенной является внешняя ситуация, тем более однотипные реакции она вызывает. В случае возникновения опасности самые разные люди, независимо от их индивидуальных особенностей, отношения к жизни, убеждений и вкусов, часто поддаются панике, спасаются бегством, переживают эмоциональные потрясения. Хотя в их поведении и можно увидеть индивидуальные особенности, ситуация, в которой они оказались, настолько однозначна, что фактически не оставляет места разным субъективным интерпретациям. Если же внешняя ситуация является менее определенной, ее восприятие в большей степени зависит от индивидуальных особенностей участников. Например, начальник устраивает своим подчиненным разнос: для одного из них это «справедливая критика», для другого — ничего не значащее «сотрясение воздуха», а третий кипит от возмущения и с трудом сдер-

живается, чтобы не отреагировать на неприемлемое для него поведение руководителя.

В зависимости от того, какой вклад вносит сама внешняя ситуация в возникновение конфликтов и какую роль играют в этом субъективные факторы, все конфликты можно условно расположить в некоем континууме.

На одном его полюсе (1) будут находиться конфликты, вызываемые исключительно внешними причинами: ситуация объективно оказывается столь конфликтогенна, что индивидуальные особенности людей фактически не имеют значения, и эта ситуация вызывает у них одинаковую реакцию. Теоретически можно допустить, что все 100% людей будут воспринимать эту ситуацию как конфликтную. На противоположном полюсе (2), напротив, будут располагаться конфликтные ситуации, вызванные исключительно субъективными факторами: сами по себе они не содержат никакого конфликтогенного начала, но порождены субъективной склонностью людей видеть в этих ситуациях конфликт. Ведь, условно говоря, может существовать человек, для которого все 100% его жизненных ситуаций — конфликтные (рис. 6.2).

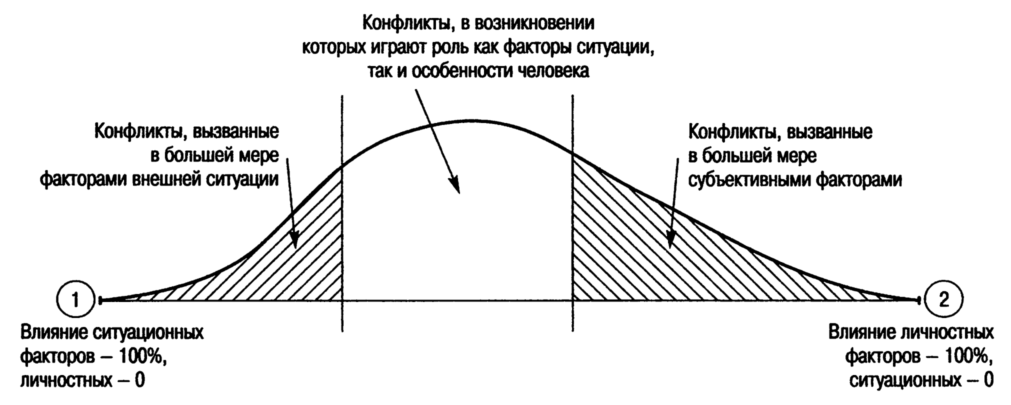


Рис. 6.2. Объективно-субъективная природа конфликтов

Чем ближе к «ситуационному» полюсу, тем больше конфликты вызваны факторами самой ситуации (и меньшую роль играют индивидуальные особенности людей). И наоборот, чем ближе к «личностному» полюсу, тем большее значение приобретает «человеческий» фактор (и меньшее — «объективные» особенности ситуации).

Большинство конфликтных ситуаций, однако, возникают как в результате наличия «объективного» конфликтогенного начала во внешних условиях ситуации, позволяющих увидеть в ней конфликт, так и вследствие индивидуальных особенностей людей, «видящих» в ней конфликт.

«Объективные» факторы определения ситуации

Объективными мы обычно называем те обстоятельства, которые считаем независимыми от себя. В контексте нашего обсуждения в качестве объективных

факторов, обусловливающих наше восприятие ситуации и ее определение, выступают особенности самой этой ситуации, которые на уровне «общечеловеческого» измерения вызывают однотипные реакции у людей.

Уже отмечалось, что чем более очевидны, выражены характеристики самой ситуации, тем меньше возможностей она оставляет для индивидуальной ее оценки, тем более типовые реакции вызывает. «Чем более субъективно значимо событие (например, за счет осознания его опасности) и чем более определенным оно является для субъекта (например, за счет интенсивности воздействия), тем больше вклад этого воздействия в актуализацию программы активного поведения» (Китаев-Смык, 1983, с. 70).

В теоретических разработках это свойство ситуации часто обозначается как «сила». «Сильные» ситуации более жестко и однозначно детерминируют поведение участников взаимодействия, «слабые» допускают большую свободу в ее интерпретации и, следовательно, избираемых стратегиях поведения. К самым «сильным» в этом смысле ситуациям относятся любые экстремальные ситуации. Достаточно вспомнить психологические описания паники или другие проявления толпы, а также, например, многочисленные данные о влиянии на агрессивность поведения людей экстремальных факторов окружающей среды.

То, что сами ситуации могут «навязывать» свое «определение», легко проиллюстрировать примерами из повседневного опыта. Несколько человек, образуя вереницу, стоят в затылок друг другу лицом по направлению к какой-то двери или окну. Что это за ситуация? Задавая этот вопрос студентам во время занятий, я ни разу не видела затруднений или ошибок в ответе — конечно, это очередь. В комнате большого размера симметрично расставлены столы, за ними сидят молодые люди лицом к одной из стен этой комнаты, на которой висит доска. Перед ней стоит человек и, обращаясь к присутствующим, что-то рассказывает. Это занятие, лекция, урок. Каким образом мы узнаем, что это за ситуация? По разнообразным признакам, в которые входят и особенности пространства, и особенности расположения в нем людей, и особенности их поведения и т. д. А теперь представьте себе — психологи легко поймут этот пример, — что в этой аудитории проводится социально-психологический тренинг, в соответствии с чем ее пространство организовано иначе: убраны столы, люди сидят либо парами или небольшими группами, либо образуют общий круг. Человеку, незнакомому со спецификой подобных занятий и случайно заглянувшему в эту аудиторию, уже трудно будет ответить на вопрос, что̀ это за ситуация.

Общее в нашем реагировании связано с тем, что наши знания-представления о ситуациях могут быть в большей или меньшей степени типичными, совпадающими с аналогичными знаниями-представлениями о ситуациях других людей. Это «надындивидуальное» представление обычно называют «разделяемым» знанием. (Именно предположение о некотором обязательном «разделяемом» знании, общем в восприятии ситуаций, делает возможным использование психологией разнообразных методов диагностики личности через выявление индивидуальных способов восприятия ситуаций и их сопоставление с нормативными, например в клинической диагностике личностных

отклонений. Многие психологические тесты, например рисуночный тест Розенцвейга, направлены на решение именно этой задачи.)

Согласно А. Шюцу, «обыденный здравый смысл несет в себе черты коллективно разделяемого опыта, у части людей создается понимание общества и той действительности, в которой мы живем, посредством общих категорий культуры. Поэтому такое понимание не только является принадлежащим отдельному индивиду, но свидетельствует о компетентном понимании у этого индивида как участника определенного культурного круга» (Бекк-Виклунд, 1992, с. 79). МакКолл предлагает различать общее знание, требующееся отдельному индивиду для участия в коммуникации, и разделяемое знание, необходимое для эффективности взаимной коммуникации (McCall, 1987, p. 71).

«Надындивидуальные» представления о ситуациях, отражающие реалии повседневной жизни людей, были проиллюстрированы в исследовании Фюрнхама, где было показано, что ситуация сама по себе содержит определенные возможности для индивида, может быть релевантна одним и нерелевантна другим его целям. В ходе процедуры исследования субъектам было необходимо передать кому-то сообщение или, наоборот, выслушать кого-то, другими словами, осуществить коммуникацию определенного рода, например, «убедить коллегу помочь вам в важном проекте», «выслушать знакомого, который переживает разрыв дружеских отношений», «сообщить кому-то, кого вы знаете, о смерти кого-то из его родителей» и др. Для этого им предлагался набор ситуаций («позавтракать вдвоем в маленьком спокойном ресторане», «позвонить человеку из дома» и др.).

Результаты исследования показали, что люди предпочитают вполне определенные типы ситуаций для достижения той или иной цели, т. е. считают одни типы ситуаций подходящими и уместными для одних целей, а другие нет. Значит, по мнению автора, «они имеют ясную идею норм, ограничений и преимуществ определенных социальных ситуаций для получения или передачи информации» (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 111–112).

Таким образом, наше представление о социальных ситуациях взаимодействия содержит общее «коллективно разделяемое» знание, позволяющее людям приходить к согласию относительно характера ситуации.

Применительно к конфликтам это означает, что представления людей о конфликтах (так же как и о любых других ситуациях) наряду с индивидуальным, личным компонентом, содержат и общее, разделяемое с другими знание. Социальная ситуация за счет своих собственных характеристик может соответствовать общим, «разделяемым» представлениям о конфликтах и, следовательно, определяться как конфликтная большим числом людей, вызывая у них типичные реакции.

Групповые факторы определения ситуации

Наша принадлежность к определенному социальному и культурному слою объективно оказывает влияние на то, «в каких наиболее типичных стрессо-

вых или конфликтных ситуациях мы оказываемся, а также как мы справляемся с ними» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 31).

Даже психоаналитики с их приверженностью к преимущественно интрапсихическому объяснению конфликтов человека по мере отхода от ортодоксального психоанализа обращаются к культурным факторам их возникновения. Хорни пишет, что хотя «судьбой отдельного человека является иметь деспотическую или "жертвующую собой ради детей" мать, но тот или иной тип матерей определяется данными культурными условиями» (Хорни, 1993, с. 8).

Тот факт, что большинству людей в данной культуре приходится сталкиваться с теми же самыми проблемами, наводит на мысль, что эти проблемы порождены специфическими жизненными условиями, существующими в данной культуре.

К. Хорни

Тема «культурного» происхождения проблем человека далее становится ведущей у многих психологов. Мэй на примере анализа появляющихся у невротиков проблем показывает их изменение во времени. Пациентов Фрейда с их сексуальными проблемами сменили невротики с повышенной агрессивностью. Тридцатые — начало сороковых годов были отмечены появлением у пациентов тревоги как общей черты характера. Сменившая ее проблема идентичности уступила место переживаниям людьми чувства апатии, связанной с утратой или обесцениванием смысловых основ существования. Мэй, правда с понятными сомнениями, но все же упоминает точку зрения, в соответствии с которой в наше время слово «невроз» должно быть заменено на «соционоз» (Мэй, 1997, с. 19–23).

В наше время человек, раздираемый психологическими страстями, несет в себе бремя сотрясающих его эпоху конфликтов.

Р. Мэй

В рамках интеракционистской традиции выполнено немало исследований, основанных на том предположении, что индивиды, живущие или функционирующие в условиях, гомогенных по значимым физическим, биологическим, социальным, культурным характеристикам, будут в определенной степени разделять общие представления о мире и проявлять сходство в восприятии общих ситуаций (Stokols, 1981). Это справедливо для индивидов, принадлежащих к одной и той же культуре, к одной и той же субкультуре, к одной и той же рабочей группе, к одной и той же паре и т. д. (Magnusson, 1981, p. 28).

Традиционными в этом отношении являются попытки изучения зависимости восприятия тех или иных ситуаций от факторов культуры. Например, в исследовании Магнуссона и Статтин были выявлены отчетливые культурные различия в восприятии разных ситуаций (например, «быть одному дома», «быть одному в лесу» и др.) с точки зрения вызываемой ими тревожности (Magnusson, 1981, p. 29) (рис. 6.3).

Психологическая диагностика профессиональных групп также исходит из предположения о переживании лицами одной и той же профессии общих ситуаций. Так, в серии работ К. Маслак показано, как представители так называемых «помогающих» профессий постоянно оказываются в ситуациях, вы-

зывающих эмоциональный стресс, что постепенно может приводить к развитию у них «синдрома выгорания» (Maslach, 1982).

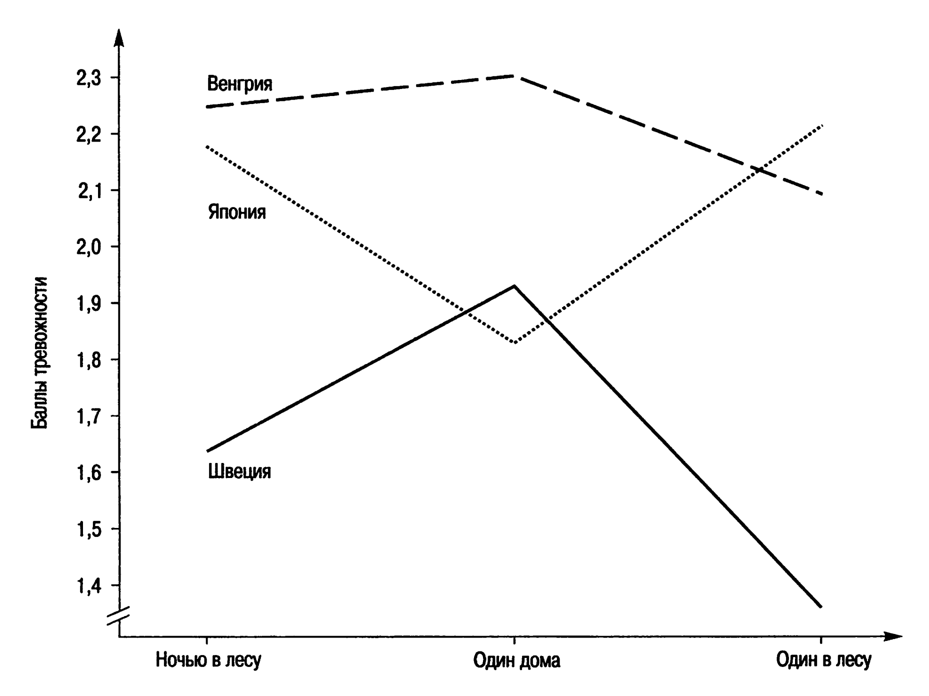


Рис. 6.3. Профили кросс-ситуационной реакции для тинейджеров из Венгрии, Японии и Швеции (Magnusson, 1981)

Приведем пример нашего исследования, в котором были получены аналогичные данные об общности ситуаций, переживаемых членами организаций, находящимися в одной и той же организационной позиции.

В трех разных организациях был проведен анкетный опрос рабочих и работников среднего руководящего звена (всего было опрошено 304 человека). Среди прочего были получены двусторонние (руководители по отношению к рабочим и рабочие по отношению к руководителям) оценки одной и той же системы взаимоотношений и степени ее конфликтности. Если бы речь шла просто об обусловленности реакций людей объективными факторами, то оценки одной и той же ситуации разными категориями работников в рамках одной организации должны были бы быть близки друг к другу. Однако, сопоставив данные, полученные в разных организациях, мы обнаружили совпадение оценок не по «общему пространству жизни» в организации, но по принципу позиции, занимаемой работниками в организации, т. е. категории, к которой они относились. Опрос рабочих трех совершенно разных организаций продемонстрировал значительное совпадение «профилей конфликтности» их отношений с руководителями. Оценки тех же отношений со стороны руководителей не совпадали с оценками их подчиненных, но обнаруживали

несомненную близость между собой (рис. 6.4). Аналогичные данные получены и при двусторонней оценке (рабочими и руководителями) социально-производственной ситуации по другим параметрам (не по частоте конфликтов): хотя между оценками рабочих и руководителей может быть обнаружена известная близость, мнения рабочих трех разных организаций оказались значительно ближе друг другу (это же касается и позиций, которых придерживаются их руководители).

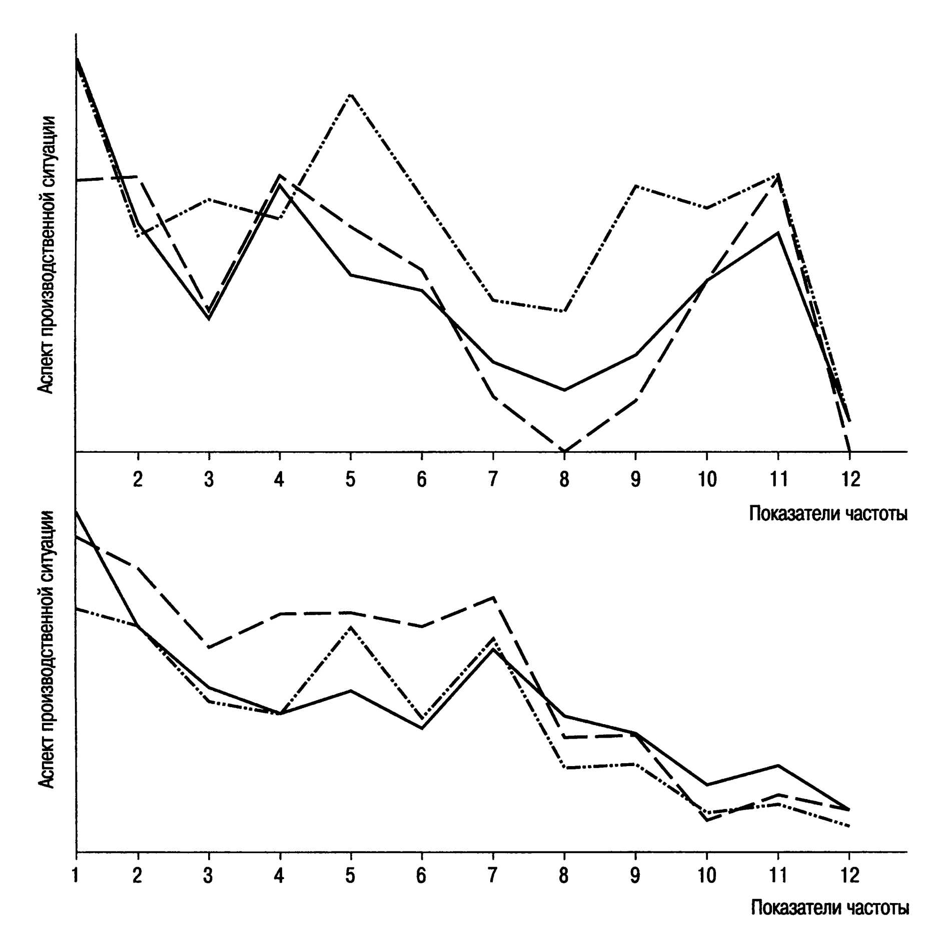


Рис. 6.4. Частота возникновения конфликтов в оценке руководителей (верхняя часть рисунка) и рабочих (нижняя часть рисунка). Показаны три различные организации

Таким образом, между факторами объективной ситуации и их восприятием возникла опосредующая переменная — позиция индивида относительно этой ситуации, его место в системе взаимоотношений с соответствующими правами, обязанностями, степенью ответственности и т. д., которая оказала более сильное влияние на его оценку ситуации, чем объективные аспекты самой этой ситуации.

Описанные выше факторы «среды», относятся ли они к культурному или организационному пространству, будут оказывать влияние на то, какова структура типичных, повседневно окружающих человека обстоятельств и какие из них с большей вероятностью будут интерпретироваться как стрессовые, конфликтные.

Многочисленные данные относятся к влиянию возраста и пола на преимущественный характер конфликтов. Например, можно говорить о наличии разных возрастных проблем и соответственно о структуре потенциальных конфликтных ситуаций, связанных с возрастом. Известно, что в общем жизненном цикле человека различаются отдельные возрастные стадии, смена которых — переходные периоды — может проходить достаточно бурно, сопровождаться трудностями и эмоциональными переживаниями, сопутствующими возникновению качественных перемен в жизнедеятельности личности.

Возрастные периоды, помимо особенностей психического и личностного развития, различаются еще и по характеру проблем, встающих перед индивидом, по тому, какие типичные трудности, критические ситуации или кризисы переживает человек в том или ином возрасте.

Конфликты раннего детства были предметом наиболее пристального внимания в психоаналитической традиции: описывая конфликтную природу человека, психоаналитики придавали проблемам детства особое значение. В предисловии ко второму изданию своей работы «Конфликты детской души» К. Юнг пишет о множественности возможных подходов к этой проблеме: фрейдовской психологии с ее принципом удовольствия, адлеровской психологии с позиции принципа власти, с точки зрения развития логических процессов у ребенка, наконец, с религиозно-психологических позиций и развития у него понятий о Боге. Сам Юнг считает свой подход психобиологическим, основанным на развитии у ребенка сексуального интереса, а также на значении мышления и понимания в решении душевных конфликтов. Например, четырехлетняя Анна проявляет интерес к проблеме смерти и тому, что происходит с человеком после нее, переживает рождение брата, страх смерти матери, обдумывает и обсуждает проблемы происхождения детей, отношений родителей и т. д. Она фактически пытается создать собственную концепцию жизни, ищет ответы на появляющиеся у нее вопросы и старается как-то разрешить возникающие при этом противоречия. Проблема смерти и рождения находит у Анны логически приемлемую для нее интерпретацию: после смерти человек становится ангелом, а затем — ребенком. Рождение братика требует новых объяснений, к которым добавляется детская ревность, потребность в осмыслении своего нового опыта и места в системе семейных отношений и подтверждении материнской привязанности и т. д. (Юнг, 1995). Многие работы психоаналитиков, подобно работе К. Юнга, содержат примеры прекрасных описаний проблем детской души и отношений детей с миром взрослых.

Из других периодов детства наиболее часто предметом внимания психологов становился подростковый возраст, в котором конфликты приобретают особое значение.

Общеизвестно выражение «трудности переходного возраста», ставшее устойчивым штампом обыденной речи, используемым для характеристики проблем подросткового периода. Левин считал подростка маргиналом, находящимся между двумя группами, вышедшим из мира детства и не пришедшим в мир взрослых. В этом образе отчетливо видна и «переходность» подростка, и сущность его психологических проблем: он уже не хочет быть ребенком, но еще не может быть взрослым в глазах окружающих, да и своих собственных. Именно это главное противоречие подросткового периода развития и приводит к типичным трудностям, переживаемым в это время, прежде всего к проблемам в отношениях со взрослыми, неадекватным поступкам вплоть до девиантного поведения, направленного на подтверждение своей «взрослости». Причем, по Левину, эти конфликты и их протекание зависят от того, насколько резкими являются границы между этими двумя группами — миром взрослых и детей.

В любом случае одной из главных особенностей поведения подростка становится его эмансипация, отдаление от родителей и растущая ориентация на мир сверстников и их групповых отношений.

Конфликты в этом возрасте могут являться естественным следствием интенсивного, но не всегда адекватного овладения подростками новыми для них формами социального взаимодействия, но могут обладать и своего рода самоценностью.

М. В. Розин, изучавший подростковую субкультуру, отмечает особую роль конфликтов в этом возрасте:

> Семейные конфликты для подростка не побочные следствия неформальной жизни, а предмет гордости. Неформалы постоянно пересказывают друг другу свои домашние приключения, и чем они серьезнее, тем сильнее поднимается статус подростка в неформальной группе. Конфликты нужны подростку так же, как длинные волосы или клепаная куртка, чтобы демонстрировать их перед сверстниками (Розин, 1990, с. 92).

Образ родителей может включать в себя разные характеристики — они «ограниченные», «не понимающие своих детей», «мещане» или «добрые», «заботливые» и т. д. Неизменным, однако, остается общий принцип: «Родители всегда мешают жить». Сам подросток при этом в собственном описании предстает «пассивным в конфликте с родителями, он живет так, как ему представляется правильным, не задевает родителей, пытается отстраниться от них, разграничить сферы жизни, родители же оказываются активной, нападающей стороной, пытаются с помощью силы изменить своего ребенка» (там же, с. 93). По мнению автора, одна из причин подобных конфликтов для ребенка — это потребность в событийности.

Как известно, детский и подростковый возраст в прошлом были объектом особенно пристального внимания психологов.

Меньшая изученность старших возрастов не исключает, однако, возможности прийти к определенным заключениям о потенциальных причинах кон-

фликтов, характерных для данных возрастных категорий. Примечательно, что одну из глав своей книги о возрастных проблемах людей Г. Шихи называет «Предсказуемые кризисы зрелого возраста». Какие же это кризисы? Это отдаление от дома после восемнадцати лет, поиск своего места в жизни двадцатилетними, осмысление сделанного и новые искания в тридцать, середина жизни между тридцатью пятью и сорока пятью годами, когда постепенно начинают уходить молодость и физические силы, меняются привычные роли, и, наконец, старший возраст, где человека ожидают удовлетворенность прожитой жизнью или новые кризисы (Шихи, 1999).

Эмпирические доказательства возрастной предрасположенности человека к «проблемности» тех или иных аспектов своего взаимодействия с окружающими часто приводятся в социально-психологических исследованиях отношений в группах или организациях. Например, в проведенном нами масштабном исследовании в производственных коллективах (в котором участвовали более трех тысяч человек) были выявлены бесспорные различия в оценках частоты конфликтов между работниками разных возрастов: на общем фоне явно выделялась самая молодая группа работников, для которых были характерны причины конфликтов, очевидно связанные с проблемами их адаптации к производству и социальной ситуации в группе.

В том же исследовании были получены данные о влиянии фактора пола на предрасположенность к оценке тех или иных аспектов своего взаимодействия с другими как конфликтных. Так, в нашем исследовании женщины в трудовых коллективах были склонны считать свои отношения с коллегами более конфликтными в тех аспектах, которые прямо касались их личных потребностей (зарплата, распределение премий, время отпусков, сверхурочная работа и т. д.), тогда как мужчины отмечали повышенную конфликтогенность организационных проблем (распределение обязанностей, производственные трудности и др.). Частоту конфликтов с руководителем мужчины оценивали как более высокую, связывая при этом причины возможных конфликтов с нарушением должностных инструкций (например, с необходимостью выполнения функций, не входящих в прямые обязанности), производственными трудностями, условиями труда и перспективами роста.

Основываясь на приведенных данных, можно сказать, что в каждой культуре и в каждом социальном слое существуют имплицитные представления о природе конфликта, которые определяют наше восприятие тех или иных ситуаций как конфликтных. Этнографические описания изобилуют забавными примерами коллизий, возникающих между исследователями и местными жителями на почве несовпадения их культурных обычаев, норм поведения, ритуалов и т. д. Вспомним уже приводившийся пример исследования, в котором было показано, что содержание, вкладываемое членами группы в понятие конфликта, различалось в зависимости от характера этой группы и уровня ее развития. Далее, каждый социальный слой, профессиональная или, например, возрастная группа имеют в своем жизненном пространстве ряд типичных стрессовых или конфликтных ситуаций. Для членов научного коллектива

особенно важны взаимные оценки профессиональной компетентности, научная добросовестность и уважение авторских прав друг друга и т. д.; у подростков действуют свои стереотипные представления о том, какие ситуации взаимодействия, поступки товарищей считать неприемлемыми. Так проявляется наше «коллективно разделяемое» знание о том, что такое конфликт. В таких случаях мы и говорим об обусловленности нашего поведения и восприятия окружающего мира групповыми факторами.

Индивидуальные факторы определения ситуации

Наряду с общими и групповыми факторами, определяющими отношение человека к ситуации, можно выделить и такие, которые связаны с его индивидуальной оценкой как определенного типа социальных ситуаций, так и данной конкретной ситуации.

«Субъективное» в определении ситуации как конфликтной связано с индивидуальной склонностью человека к преимущественной оценке ситуаций в тех или иных терминах. (Сама возможность существования в рамках одной и той же «объективной» ситуации различных «воспринимаемых» ситуаций является подтверждением субъективного характера «определения ситуации».)

Применительно к конфликтам это означает, что могут быть выделены такие человеческие особенности людей, которые приводят к тому, что люди склонны воспринимать те или иные ситуации своего взаимодействия с другими людьми как конфликтные.

Переходя к индивидуально-психологическим особенностям, которые потенциально могут влиять на предрасположенность человека к восприятию, оценке тех или иных ситуаций как конфликтных, мы будем вынуждены во многом опираться на косвенные данные из-за фактического отсутствия прямых исследований по этому вопросу.

Подобное явление применительно к анализу агрессии А. А. Реан связывает с социально-перцептивным компонентом агрессивности, который, с его точки зрения, заключается «в готовности (склонности) воспринимать и интерпретировать поведение другого как враждебное. В этом плане, очевидно, можно говорить о потенциально *агрессивном восприятии* и потенциально *агрессивной интерпретации* как об устойчивых для некоторых людей особенностях мировосприятия и миропонимания» (Реан, Коломинский, 1998, с. 37).

Если проводить аналогию между восприятием стресса и конфликтных ситуаций, то можно учесть, что одни люди более, а другие менее предрасположены к дистрессу.

Из личностных особенностей, оказывающих влияние на устойчивость человека в экстремальных ситуациях и его меньшую подверженность дистрессу, отмечают интернальность как характеристику тех, кто уверен в себе, надеется только на себя, не нуждается во внешней поддержке (в противовес «экстерналам» — неуверенным в себе, нуждающимся в поощрениях, болезненно реаги-

рующим на порицания, полагающимся на случай, на судьбу); отсутствие личностной тревожности и др. (Китаев-Смык, 1983).

В исследовании Л. Хоровица и его коллег респондентам предлагались успешные и неуспешные ситуации (например, «Вы посетили вечер для первокурсников, но вам не удалось завести новых друзей») и перечень возможных причин, объясняющих их успешность или неуспешность. Полученные результаты показали, что одинокие люди считают себя менее способными к межличностному общению: если неодинокие люди склонны интерпретировать случающиеся неудачи временными обстоятельствами, то одинокие объясняли их собственной неспособностью к общению, считали, что прилагать усилия в подобных ситуациях бесполезно. Нетрудно прогнозировать, что подобный стиль объяснения своих отношений с другими может приводить человека к избеганию ситуаций межличностного контакта. На основании этого авторы делают вывод, что «подобная самоизоляция лишает его возможности развития навыков общения, что опять же ведет к неудачам, к еще более негативным самооценкам и еще большему отчуждению» (Хоровиц и др., 1989, с. 269). Этот пример иллюстрирует наличие у людей имплицитных концепций, лежащих в основе их интерпретаций социального взаимодействия с другими. Можно предположить, что у некоторых людей эти концепции основываются на представлениях, не позволяющих им доверять другим и развивать партнерские отношения с окружающими.

В работе У. Клара и его коллег проблема избирательного восприятия ситуации рассматривается с точки зрения наличия и доступности соответствующих когнитивных схем. Схемы могут присутствовать или отсутствовать в чьем-то индивидуальном репертуаре, а доступность определяется готовностью, с которой данная схема применяется. Авторы приводят известные данные, что люди, оценивающие себя как «соревнователей», чаще, чем «кооператоры» имеют тенденцию рассматривать незнакомые лабораторные игры как игры со строгим соперничеством (с нулевой суммой); они, соответственно, чаще будут демонстрировать соперничающее поведение. По мнению исследователей, эти данные могут быть объяснены с точки зрения доступности схемы: схема строгого соперничества (несовместимости целей) более доступна «соревнователям» и потому ее появление в новой ситуации более вероятно (Klar, Bar-Tal, Kruglanski, 1988).

Помимо «соревновательных» существуют и другие характеристики личности, приводящие человека к определению внешней ситуации как конфликтной. Обыденное представление о «конфликтной личности» связано с человеком, который чаще других оказывается участником конфликтных ситуаций, т. е. обладает повышенной склонностью к восприятию ситуаций как конфликтных или конфликтному реагированию на те или иные внешние обстоятельства.

Примеры научного описания устойчивых личностных тенденций к тому или иному типу социального поведения можно найти в работах психологов, тяготеющих к поиску личностных типов. В частности, уже упоминался тип

человека с тенденцией «движения против людей», описанный Хорни, который «принимает и считает само собой разумеющейся враждебность вокруг себя и решает, сознательно или бессознательно, бороться», «противодействует всеми путями, которые ему доступны» (Horney, 1946, p. 42–43). Конфликтность может быть характеристикой «невротической личности», когда «человек невротически реагирует на такую жизненную ситуацию, которая у здорового человека вообще бы не вызывала никакого конфликта» (Хорни, 1993, с. 25).

В других психоаналитических понятиях «конфликтность» личности может связываться с таким явлением, как негативизм (враждебность), который «заключается в демонстративном противодействии объекту, который бессознательно воспринимается субъектом как опасный или угрожающий. Негативизм проявляется в упрямстве, в пренебрежительном отношении (игнорировании, реакции "не вижу", "не слышу"), в подозрительности и неприятии помощи, в немотивируемой злобности, в стремлении к спорам по любому вопросу, в навязчивом иронизировании, подтрунивании и насмешках» (Психоанализ, 1998, с. 294). По мнению психоаналитиков, эти модели когнитивных, эмоциональных и поведенческих реакций передаются по наследству и усваиваются в процессе индивидуального развития.

Можно оспаривать психоаналитическое понимание возникновения устойчивых личностных тенденций или даже правомерность выделения самих личностных типов, но нельзя отрицать то, что у человека может сформироваться своеобразное «эмоциональное тяготение» к периодической драматизации отношений и усилению межличностной напряженности. Это «влечение» к эмоциональному напряжению конфликтных ситуаций нередко оценивается окружающими как своего рода «потребность в конфликтах». Однако оно, как правило, не осознается самой личностью, его возникновение связано с глубинными проблемами личности и трудно поддается коррекции, часто требуя не только психотерапевтической, но и психиатрической оценки.

В качестве еще одной основы «конфликтности» личности психологи часто рассматривают неадекватность сформировавшихся у человека представлений о себе и других: завышенная самооценка, не соответствующая реальным возможностям личности, тенденция к ее подтверждению за счет низкой оценки других и т. д. приводят к возникновению межличностных затруднений. В этих случаях может возникать устойчивая ориентация на преимущественное восприятие негативных свойств окружающих и как следствие — преобладание в отношении к ним отрицательных оценок. В одной из работ по психологии в качестве иллюстрации подобного свойства приводится высказывание русского историка В. О. Ключевского об Иване Грозном: «Он был восприимчивее к дурным, чем к добрым впечатлениям, он принадлежал к числу тех недобрых людей, которые скорее, охотнее замечают в других слабости и недостатки, чем дарования или добрые качества».

Другой вид «конфликтности» личности связан с преимущественным — более частым, чем это бывает в среднем, — использованием «конфликтных» стратегий взаимодействия, на чем мы остановимся несколько позже.

Кроме того, помимо личностной предрасположенности к восприятию и определению ситуаций как конфликтных, несомненное влияние оказывают ситуативные факторы. Дж. Форгас делает следующее замечание: настроение оказывает большее влияние на наше мышление в неординарных, нестандартных случаях. Так, при оценке типичных людей и простых ситуаций мы подвержены влиянию настроения в меньшей степени, тогда как, например, при объяснении сложных конфликтов его влияние на наше мышление будет возрастать (Майерс, 1997, с. 141).

«Индивидуальная свобода» в определении ситуации индивидом проявляется не только в том, что он относит ее к той или иной категории, но и в том, какое конкретное значение он ей приписывает. Например, ранее при описании интерперсональных конфликтов мы отмечали их возможное различение в зависимости от типа противоречия, лежащего в основе конфликта. Связан ли конфликт с ценностями людей, их интересами или правилами взаимодействия, — эти виды конфликта отличаются тем, какие именно аспекты межличностных отношений или межличностного взаимодействия затронуты конфликтом. Однако тип конфликта может определяться не только типом взаимодействия его участников, но и смыслом, которым они наделяют возникающие противоречия. Например, такая повседневная конфликтная ситуация, как ссоры отца с дочерью из-за того, что она не убирает за собой и не содержит в порядке свои вещи, может иметь разный характер — нарушения норм и правил взаимодействия («ты не выполняешь свои обязанности по дому, о которых мы договаривались»), противоречия интересов («я вынужден иногда встречаться со своими коллегами дома, и я не хочу каждый раз заниматься уборкой или краснеть за беспорядок в нашем доме») или ценностных расхождений («если у человека в комнате беспорядок, он и в своих делах не сможет добиться порядка»).

Синтез ситуационного и личностного подходов

Вряд ли дискуссию о соотносительной роли ситуативных и личностных факторов в детерминации поведения человека можно будет считать законченной в ближайшее время. «Синтетическая» позиция, соединившая в общей формуле ситуационные и личностные детерминанты поведения, однако, не имеет должной конкретизации, призванной помочь ответить на практические вопросы о реальной обусловленности поведения человека в тех или иных ситуациях.

А. А. Реан предлагает исходить из принципа дополнительности действия ситуативных (обеспечивающих вариативность) и транситуативных (обеспечивающих постоянство поведения) факторов, утверждая, что «в большинстве случаев детерминирующими факторами являются личностные факторы, тогда как ситуативные играют роль модулятора (определяя вариативность про-

явления личностных факторов). В некоторых, гораздо более редких, на наш взгляд, случаях иерархия факторов может меняться» (Реан, Коломинский, 1999, с. 44–45).

Резюмируя соображения специалистов относительно роли ситуативных и личностных факторов в возникновении конфликтов, воспользуемся формулировками М. Дойча, основанными на главных идеях соединения ситуационного и личностного подходов.

Индивиды заметно отличаются друг от друга по степени проявления последовательности личностных черт в различных социальных ситуациях: те, кто более ориентирован на использование ситуативной информации, обнаруживают меньшее постоянство.

Некоторые ситуации обладают «сильными» характеристиками: в этих ситуациях, несмотря на личностные различия, проявляются незначительные индивидуальные вариации в поведении; ситуации со «слабыми» характеристиками допускают большее проявление индивидуальных различий.

Ситуации также различаются с точки зрения их влияния на возникновение у человека соответствующих диспозиций. Возможно также, что существует тенденция к некоторой конгруэнтности между личностными диспозициями и ситуативными стратегиями, приводящая к тому, что люди с определенными типами диспозиций будут выбирать определенные типы социальных ситуаций, соответствующие их диспозициям (Deutsch, 1994).

Резюме

1. Конфликт относится к критическим жизненным ситуациям, которые представляют собой эмоционально переживаемые человеком жизненные обстоятельства, образующие в восприятии человека сложную психологическую проблему, требующую своего разрешения.
2. Для современных подходов характерно признание объективно-субъективной природы конфликтов, которая предполагает не только наличие «объективных» условий возникновения конфликта, но и субъективной оценки ситуации, такого ее восприятия, которое создает для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него).
3. Восприятие ситуаций представляет собой процесс, в котором на основе категоризации и интерпретации индивид создает «когнитивные соответствия» этих ситуаций. При этом «ситуационные модели» по результатам исследований скорее являются «личностно-окрашенными» образами «человека-в-ситуации», чем самой этой ситуации.
4. «Определение ситуации» — это результат восприятия ситуации и ее интерпретации («объяснения» на основе категоризации). В соответствии с теоремой У. Томаса, «если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям». Следствием опре-

деления ситуации становится поведение, которое человек строит в соответствии со своим «определением», и эти субъективные представления о ситуации оказывают на него зачастую более сильное влияние, чем объективные ее характеристики.

5. Человек не просто реагирует на ту или иную ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, и тем самым он фактически сам создает, «конструирует» тот социальный мир, в котором живет.
6. Приложение теоремы Томаса к конфликтам означает, что если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом, так как в своих действиях в данной ситуации он основывается на этом определении, развивая конфликтное взаимодействие, выбирая соответствующие стратегии поведения, оценивая действия партнера и т. д.
7. Принципиальное значение в возникновении конфликта имеет то, будет ли актуальная ситуация восприниматься как конфликтная и произойдет ли после определения ситуации как конфликтной переход к конфликтному взаимодействию.
8. Решающим фактором в оценке ситуации как конфликтной является, по мнению специалистов, воспринимаемая противоречивость/несовместимость целей, действий, мотивов. «Естественное» категориальное знание «простых людей» опирается на признаки, созвучные научным представлениям.
9. Определение ситуации опирается на саму «определяемую» ситуацию, а также на существующие у субъекта когнитивные репрезентации ситуаций разного типа. Определение ситуации детерминировано как внешней реальностью, так и внутренним субъективным миром человека, однако сила влияния этих двух источников может различаться в разных ситуациях.
10. Чем более определенной является внешняя ситуация, тем более однотипные реакции она вызывает. Чем менее определенной является внешняя ситуация, тем в большей степени в ее восприятии проявляются индивидуальные особенности участников.
11. В качестве объективных факторов, определяющих восприятие ситуации, выступают особенности самой этой ситуации. Ситуация за счет своих собственных характеристик может соответствовать общим представлениям о конфликтах и, следовательно, определяться как конфликтная большим числом людей.
12. Принадлежность человека к определенному социальному, культурному, профессиональному слою обусловливает характер типичных стрессовых и конфликтных ситуаций, с которыми он сталкивается.
13. Субъективное в определении ситуации как конфликтной связано с индивидуальной склонностью человека к преимущественной оценке си-

туаций в тех или иных понятиях. Восприятие ситуаций испытывает на себе влияние факторов возраста и пола. Влияние индивидуально-психологических особенностей человека на восприятие ситуаций считается безусловным, но их конкретное содержание остается не вполне ясным.

14. Люди отличаются друг от друга по степени проявления последовательности их личностных проявлений в различных социальных ситуациях. Ситуации различаются в зависимости от степени свободы индивидуальных различий в поведении, допускаемой этими ситуациями.

ГЛАВА 7

Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования

В главе «Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования» описываются принципиальные возможности реагирования человека на столкновение с проблемами и основные формы этого реагирования — «уход», «подавление» и «диалог».

- Реакция человека на возникающие проблемы
- Уход от конфликта
- «Подавление» («борьба»)
- Диалог
- Резюме

Возникновение конфликта предполагает не только восприятие и осознание противостояния, противоречия, возникающего во взаимодействии с самим собой или с другими людьми, но и развитие активности, направленной на преодоление этого противоречия. Если в предыдущей главе предметом нашего внимания была первая часть процесса возникновения конфликта —

реальная ситуация ⇒ восприятие ситуации как конфликтной,

то теперь мы переходим к его второй части —

восприятие ситуации как конфликтной ⇒ конфликтная ситуация.

Предметом нашего внимания будет то, что происходит с человеком, когда он сталкивается с проблемой противоречия.

Хотя слово «выбор» и вынесено в название этой главы, выбор как результат осознанного принятия решения, касающегося стратегии реагирования на возникшее противоречие, «отсроченный выбор» является лишь одной из возможных форм реакции человека, обусловливающей тот или иной тип поведения. Понятно, что часто мы наблюдаем мгновенную реакцию индивида вследствие немедленной эмоциональной оценки ситуации. Напомню, что, по

мнению специалистов в области социального восприятия, в оценке ситуации скорее имеет место целостное «схватывание» образа ситуации в аффективных тонах. Исследования, использующие данные регистрации физиологических параметров, показывают, что «мы испытываем определенные чувства по отношению к чему-либо за долю секунды до того, как начинаем об этом размышлять» (Чалдини, 1999, с. 107). Таким образом, в этих случаях выбор способа реагирования реально осуществляется «без выбора».

Универсальной реакцией человека на противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является преодоление этой дисгармонии.

Одной из важнейших характеристик человека на организмическом уровне считается явление гомеостаза, которое в физиологическом смысле означает «совокупность скоординированных реакций, обеспечивающих поддержание или восстановление постоянства внутренней среды организма» (Словарь физиологических терминов, 1987, с. 123). Эти реакции выполняют приспособительную функцию, ограничивая воздействие факторов, способных нарушить внутреннее динамическое постоянство организма, необходимое для его жизнедеятельности. Нарушение целостности организма представляет собой прямую угрозу его жизни.

Л. Хьелл и Д. Зиглер используют понятия гомеостаза и гетеростаза в качестве одного из параметров, характеризующих представления о природе личности в теориях разных авторов. В их интерпретации гомеостаз означает, что индивидуумом движет стремление к уменьшению напряжения и сохранению внутреннего равновесия, а гетеростаз — что движущей силой является направленность на поиск нового, развитие и самореализацию. Они считают эти понятия диаметрально противоположными, ссылаясь при этом на высказывание Бюлер: «Невозможно одновременно верить в гомеостаз и в осуществление самореализации как в конечную цель» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 48). Среди проанализированных авторами теорий личности наиболее сильную приверженность гомеостазисным представлениям о природе человека демонстрирует теория Фрейда, а в качестве сторонников гетеростатной ориентации названы Адлер, Оллпорт, Маслоу и Роджерс.

Очевидно, у столь именитых авторов есть основания для противопоставления этих понятий. Несомненно, что для разных персонологов в их теоретических представлениях о личности характерно преимущественное внимание к тем или иным аспектам изучаемой личности. Вместе с тем «диаметральность» противопоставления процессов, обозначаемых понятиями гомеостаза и гетеростаза, на наш взгляд, не отвечает реальной феноменологии психической жизни, сочетающей стремление личности к развитию и новому с естественным тяготением к внутренней целостности, ослаблению противоречий и напряжения между различными «составляющими» личности и формами ее жизнедеятельности. Другое дело, что правомерно говорить о доминировании, преобладании тех или иных тенденций в разные возрастные периоды или в различных жизненных ситуациях, а также об индивидуальной степени того

напряжения, которое может выдержать личность без разрушительных для нее последствий или которое она считает для себя оптимальным, «потребным».

Мы не разделяем точку зрения относительно однонаправленности мотивации человека либо на «гомеостаз», либо на «развитие» и предпочитаем исходить из наличия как мотивационных систем, отвечающих за целостность, ослабление внутреннего напряжения, так и мотивационных систем, инициирующих переход на новый уровень, в том числе и как следствие накапливающегося внутреннего напряжения.

Мир

Отсутствие ссоры, вражды, несогласия, войны; лад, согласие, единодушие, приязнь, дружба, доброжелательство; тишина, покой, спокойствие.

В. И. Даль

Вернемся к сформулированному нами в начале главы тезису об универсальности стремления человека к преодолению возникающих противоречий. Как в обыденном сознании, так, впрочем, нередко и в философских, религиозных или психологических представлениях достижение человеком зрелости, мудрости связывается с состоянием, которое выражается формулой «жить в мире с самим собой» (как и в «мире» с окружающим миром в целом).

Помимо обыденных суждений, которые, безусловно, не могут рассматриваться как доказательство, но лишь как иллюстрация, можно сослаться и на вполне научные подтверждения наличия у человека тенденций к преодолению внутренней дисгармонии и напряжения.

В психоанализе внутренние противоречия рассматриваются как проявление патогенных конфликтов, разрушающих психику человека, в рамках когнитивных построений они интерпретируются как когнитивный диссонанс, и т. д. Наконец, вся практическая психология рассматривает внутренние переживания человека, испытываемое им напряжение, ощущение дисгармонии, утраты целостности, чувство раздвоенности и т. д. как предмет своей работы, целью которой является в том числе и возвращение человека «к самому себе». Достижение внутренней гармонии может быть идеальной целью и не может быть проблемой, решенной человеком для себя раз и навсегда.

Таким образом, наше дальнейшее описание будет исходить из безусловного стремления здорового человека к преодолению противоречий, возникающих в его внутреннем мире и в пространстве его жизненной ситуации, включающей мир отношений с окружающими.

Реакция человека на возникающие проблемы

Мы переходим к обсуждению того момента в возникновении и развитии конфликта, когда на основе предварительной оценки происходит выбор формы реагирования на существующую проблему. Наше предшествующее обсуждение касалось «стратегической» цели, способы достижения которой, однако, могут быть различными.

Например, считая основной причиной психологических проблем, противоречий учителя рассогласование между самооценкой («Я — действующее»)

и ожидаемой оценкой со стороны других («Я — отраженное»), Л. М. Митина и О. В. Кузьменкова предлагают различать конструктивный и деструктивный пути развития этих противоречий (рис. 7.1). Адекватное осознание и конструктивное разрешение внутреннего конфликта стимулирует профессиональное развитие педагога, неадекватное осознание и деструктивное разрешение тормозят его (Митина, Кузьменкова, 1998). Выбор личностью способа разрешения возникшего противоречия становится условием ее дальнейшего развития.

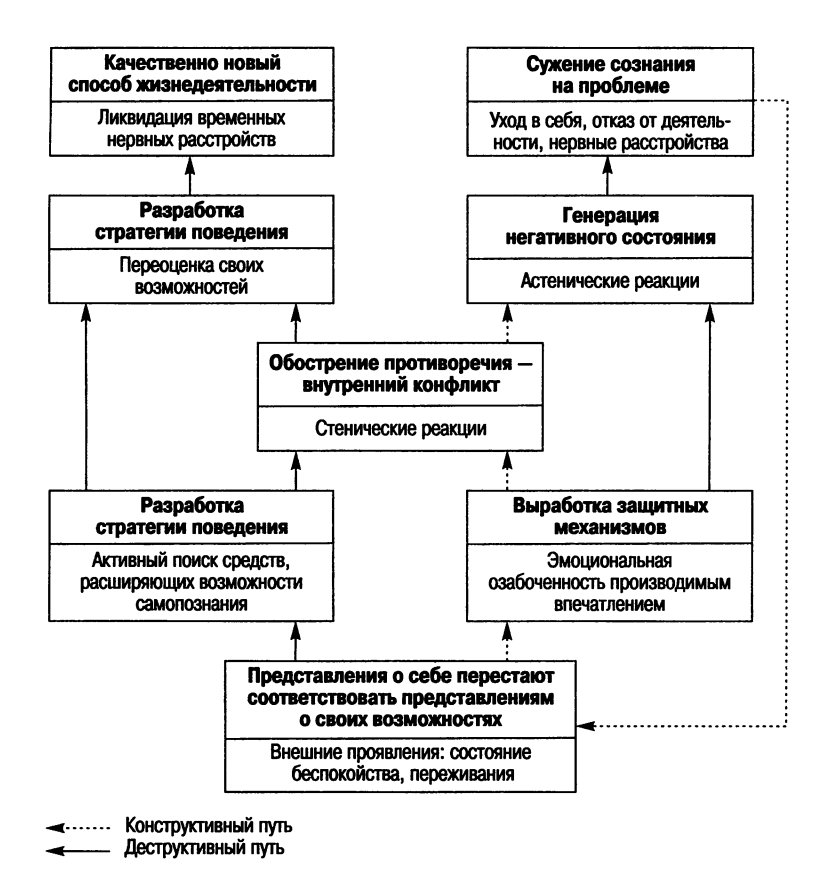


Рис. 7.1. Динамика внутриличностных противоречий (цит. по: Митина, Кузьменкова, 1998)

Ф. Е. Василюк предпринял попытку соотнесения форм реагирования человека на переживаемые трудности с особенностями его жизненного мира. Если представить себе индивида, живущего во внутренне простом и внешне легком мире («инфантильном жизненном мире», как его называет автор), руководствующегося единственно стремлением к «здесь и сейчас удовлетворению», то любой стресс будет переживаться им как кризис. Субъект «реалистического мира» (внутренне простого и внешне сложного) способен к адекватной реакции на стресс, но фрустрация как невозможность удовлетворения

> Само качество личности как субъекта жизни порождает противоречия, а способность разрешить их делает личность в еще большей мере субъектом.
>
> *К. А. Абульханова-Славская*

своих простых потребностей становится для него кризисом. Фактически, считает Василюк, человек с подобным «устройством» жизненного мира лишен конфликта как «разыгрывающегося в сознании неразрешимого в данный момент противоречия между двумя мотивами»: «Внутренняя простота жизненного мира в том и состоит, что у субъекта нет ни стремления к единству сознания, ни способности психического сопряжения и взаимоучета нескольких жизненных отношений. Возникающие объективные противоречия между различными жизненными отношениями не становятся предметом специальной психической переработки, они разрешаются не сознательными и волевыми усилиями субъекта, а механическим столкновением побуждений. То из них, которое оказывается сильнее в данный момент, захватывает власть над всем жизненным миром и монопольно владеет им до тех пор, пока какой-либо другой ситуативно возникший мотив не превысит его по силе побудительности» (Василюк, 1995, с. 94).

Своеобразие «ценностного жизненного мира» — в его внутренней сложности. «Носитель» этого мира воспринимает внутреннюю цельность как главную жизненную необходимость, поэтому конфликт как противоречие жизненных отношений превращается для такой личности в кризис. Наконец, человек «творческого» жизненного мира (внутренне сложного и внешне трудного) дифференцированно переживает все типы критических ситуаций — стресс, фрустрацию, конфликт и кризис (табл. 7.1). Таким образом, делает вывод Василюк, одна и та же ситуация в разных жизненных мирах приобретает разный психологический смысл и по-разному проживается субъектом.

Таблица 7.1. **Критические ситуации жизненных миров (цит. по: Василюк, 1995)**

Жизненный мир		
Внутренний	**Внешний**	
	Легкий	**Трудный**
Простой	Стресс (= кризис)	Стресс Фрустрация (= кризис)
Сложный	Стресс Конфликт (= кризис)	Стресс Фрустрация Конфликт Кризис

Если перейти к более конкретным формам реагирования, то здесь можно увидеть определенное совпадение точек зрения психологов относительно принципиальных возможностей реагирования индивида на конфликтную ситуацию. Так, например, исследования в области стресса выявили две возможные формы поведенческой активности при стрессовом воздействии: активи-

зация поведенческого реагирования и пассивное поведенческое реагирование (Китаев-Смык, 1983). В направленности адаптационного процесса при стрессе доминирует или противодействие, или приспособление, или уход от стрессорного воздействия (Куликов, 1997, с. 40).

При анализе понятий, описывающих соответствующие стратегии реагирования, мы, однако, опять сталкиваемся с терминологической разноголосицей.

Психоаналитики говорят о «репрессии» человеком своих переживаний (что в русском переводе обозначается как вытеснение или подавление, причем эти понятия используются как синонимы). Конфликтологи пишут об избегании конфликтов, уходе от конфликтного взаимодействия как об альтернативе двум другим стратегиям — «борьбе» и «переговорам». При описании поведенческих форм реагирования на конфликты в интерперсональных ситуациях применяются разнообразные обозначения: соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость); уход (избегание); уступчивость (приспособление); кооперативные стратегии (интеграция, сотрудничество); компромиссные стратегии. Вместе с тем за различием этих обозначений угадываются те же принципиальные альтернативы реагирования человека на конфликты, возникающие у него с самим собой и другими людьми. В описании форм реагирования мы будем пользоваться понятиями «уход», «борьба» и «диалог».

Уход от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избегание, игнорирование конфликта.

Борьба с собой или с партнером представляет собой попытку подавления конфликта.

Диалог в нашем понимании объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними.

Уход от конфликта

В исследованиях реакций человека на экстремальные обстоятельства приводится немало примеров своего рода «ступора», возникающего при сильном стрессе, и физического ухода от необходимости принятия решений. В психологии широко известны описания того, как в серьезных аварийных ситуациях вместо активного принятия соответствующих мер профессионально подготовленные к этому люди либо впадали в «оцепенение» и пассивно ожидали действий других, либо просто покидали свое рабочее место (Китаев-Смык, 1983, с. 62–63). Существуют и физиологические механизмы такого «ухода», например, в виде обморока, «отключающего» человека от стрессогенной реальности. Ту же функцию выполняют «замещающие действия», снижение мыслительной активности, «застревание» на второстепенных размышлениях и т. д. Таким образом, проблема «ухода» как адаптивной или дезадаптивной формы реагирования на сложные ситуации не нова для психологии.

Уход от проблемы, которую создает конфликт, может иметь бессознательный или сознательный характер.

Бессознательный уход от возникающих у человека проблем получил наибольшее освещение в психоаналитической традиции. Напомним, что, в соответствии с представлениями классического психоанализа, в этом случае в психике человека и возникают те бессознательные конфликты, которые, воздействуя на мотивацию, начинают управлять его поведением.

К защитным механизмам личности, обеспечивающим охрану психики с помощью бессознательных психических процессов, в классическом психоанализе относятся: сублимация, замещение, вытеснение, регрессия, проекция, рационализация, реактивное образование, идентификация и фиксация поведения. А. Фрейд дополнила этот перечень следующими защитными механизмами: изоляция (отстраняющая ассоциативные связи в случае осознания опасности); компромисс (обеспечивающий лишь частичную реализацию болезненных импульсов); отрицание реальности (игнорирующее существование угрожающих внешних факторов); смещение (заменяющее резкие и тяжелые тенденции менее резкими и тяжелыми); уничтожение (ликвидирующее предшествующий акт осуществлением последующего); формирование реакции (обеспечивающее преувеличение противоположной тенденции) (Овчаренко, 1994, с. 172). Современные авторы еще более расширяют представление о защитных механизмах, добавляя к ним аскетизм, интеллектуализацию, девальвацию и др.

Одной из ведущих форм бессознательного ухода человека от проблем и необходимости их решения является вытеснение.

Вытеснение — это одно из главных понятий психоанализа, который определяет его как «защитный механизм психики, благодаря которому из сознания изгоняются неприемлемые для сознательного Я (Эго) переживания — влечения и импульсы, а также их производные — эмоции, воспоминания и др.»; «активное неосознаваемое действие, процесс и “защитный механизм”, обеспечивающие вымещение из сознания в бессознательное какого-либо содержания и/или недопущение неосознаваемого влечения до осознания» (Психоанализ. Популярная энциклопедия, 1988, с. 123–124).

Место вытеснения (подавления, репрессии) среди других защитных механизмов личности не определено окончательно. Сам Фрейд придавал вытеснению особенное значение («Учение о вытеснении — фундамент, на котором зиждется все здание психоанализа, — составляет существеннейшую часть его»), позволявшее рассматривать его как главный и универсальный психический механизм. Однако сегодня специалисты склонны считать, что вытеснение начинает действовать тогда, когда не «срабатывают» другие механизмы защиты, например проекция, реактивное образование и т. д. (Психоанализ, 1998, с. 124).

Вытесненное стремится вернуться в сознание, поэтому Я (Эго) затрачивает усилия на поддержание вытеснения. По Фрейду, существует первичное вытеснение, которое и удаляет из сознания в бессознательное нежелательные

мысли, переживания, воспоминания и т. д., и вторичное вытеснение, которое обеспечивает удержание вытесненного в бессознательном.

Из других ведущих защитных механизмов личности, описанных психоанализом и широко используемых современной практической психологией, необходимо отметить рационализацию — «один из защитных механизмов личности, обеспечивающий блокировку осознания истинных мыслей, чувств и мотивов деятельности человека и формулировку более приемлемых для личности объяснений ее поведения; бессознательное стремление индивида к рациональному обоснованию и объяснению своих идей и поведения даже в тех случаях, когда они иррациональны» (Овчаренко, 1994, с. 210).

В психоанализе описаны не только отдельные механизмы защиты психики, но и более сложные поведенческие формы «ухода», например, такое явление, как «бегство в болезнь». Фрейд рассматривал его как способ регрессивного реагирования на неудовлетворительную ситуацию. Современная психология и психиатрия склонны трактовать «бегство в болезнь» преимущественно как одну из форм реакций человека на неблагоприятную психотравмирующую ситуацию, что выражается в попытках избежать конфликта посредством развития каких-либо болезненных симптомов (Психоанализ, 1998, с. 60). Хорни пишет о стремлении невротика к «компромиссным решениям», которые «менее удовлетворительны, чем решения нормального человека, и достигаются дорогой ценой для личности в целом», потому-то их часто называют «невротическими решениями» (Хорни, 1993, с. 23).

Невроз заменяет в наше время монастырь, в который обычно удалялись все те, которые разочаровались в жизни или которые чувствовали себя слишком слабыми для жизни.

З. Фрейд

Все описанные выше явления относятся к формам ухода от столкновения с проблемой, от необходимости ее решения, причем ухода бессознательного. Обратим внимание на то, что хотя мы разделили такие виды реакций человека на возникающие у него проблемы, как уход (избегание конфликта) и подавление в виде «борьбы», в психоанализе они рассматриваются вместе, а понятия «вытеснение» и «подавление» фактически используются как синонимичные, что делает невозможной (в рамках психоаналитической традиции) дифференциацию этих явлений (что, впрочем, не означает их тождества).

В отличие от психоанализа бихевиористская традиция, как известно, не интересовалась внутренними переживаниями человека, в ней практически не нашли отражения рассматриваемые нами проблемы. А вот в когнитивистских исследованиях, в частности в теориях когнитивного соответствия, можно увидеть описания «внутренней работы» по «уходу» от конфликта.

Механизмом этого ухода является переинтерпретация возникшей проблемы таким образом, что она не воспринимается как конфликт, требующий решения.

Применительно к внутриличностным конфликтам в качестве иллюстрации этого механизма можно сослаться на феноменологию явления когнитив-

ного диссонанса, описанного Фестингером. Оказываясь в ситуации когнитивного конфликта, вызванного столкновением несовместимых когниций, человек может переинтерпретировать их таким образом, что они не кажутся ему несовместимыми («курить вредно» — «да я практически и не курю, так, балуюсь, можно сказать»; «курение помогает мне справляться с напряжением и перегрузками, так что для меня оно даже, пожалуй, и полезно»).

Описанию когнитивной логики интерперсональных отношений посвящена теория структурного баланса Ф. Хайдера. Сталкиваясь с противоречиями в своих представлениях об отношениях с другими людьми, их поведении, отношении к нему и т. д., человек испытывает дискомфорт и стремится каким-то образом преодолеть это противоречие. Напомним, что Хайдер описывает несколько возможных механизмов этого преодоления, основанных на переинтерпретации возникших рассогласований. Можно изменить отношение к человеку, который совершил поступок, несовместимый с дружбой, можно изменить отношение к самому поступку, можно, наконец, снять с человека ответственность за этот поступок. Мать, сталкивающаяся с недопустимой грубостью сына-подростка, должна как-то реагировать на происходящее, но если она не знает, что делать, ей придется признать свое бессилие в этой ситуации. Матери не хочется чувствовать свою беспомощность, и она говорит себе: «Какой он стал нервный, он слишком переутомляется, скорее бы каникулы, ему просто надо отдохнуть», что означает: «Он не виноват, он хороший мальчик, это просто нервы».

Безусловно, далеко не всегда переинтерпретация означает стремление человека уйти от своих проблем. Она может иметь вполне рациональный характер, связанный, например, с пересмотром своего отношения к ситуации, ее действительной значимости для него.

Конфликтологи считают уход от конфликта рациональным, если есть основания предполагать, что дальнейшее развитие событий будет благоприятным для участника конфликтной ситуации — либо принесет ему успех без особых усилий, либо, улучшив расстановку сил в его пользу, предоставит ему более выгодные возможности для решения ситуации.

В интерперсональном взаимодействии уход от конфликта может быть реализован в двух основных стратегиях поведения. Одна из них — это собственно уход, избегание ситуации, проявляющееся в игнорировании проблемы, ее «откладывании», нежелании вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий, а то и просто в ограничении контактов с ним. Другой вариант — это стратегия уступчивости, когда человек решает возникшую проблему за счет отказа от собственных интересов, своей позиции и идет навстречу интересам партнера. Такой выбор также можно считать рациональным, если предмет разногласий оценивается не столь высоко, чтобы вступать из-за него в «борьбу» или переговоры с партнером, во всяком случае, ущерб, который может быть нанесен в этом случае отношениям этих людей, кажется уступающему более существенным. Однако уступчивость, за которой стоит неспособность или нежелание решать свои проблемы, не может считаться

оправданной. Психологов особенно интересует уступчивость не как разовый способ решения проблемы, связанный с особенностями конкретной ситуации, но как постоянный стиль поведения. Например, одним из деструктивных следствий «жертвенного» поведения становится то, что человек, избирающий для себя подобный стиль взаимодействия с близкими, вольно и невольно продуцирует у них чувство вины, осложняющее их взаимоотношения и нередко принимающее деструктивные формы. Если мать часто говорит о «жертвах», приносимых ребенку, «предъявляет ему счет», то тем самым она может вызвать у него чувство вины, против которого он может начать со временем протестовать. Ребенку трудно постоянно жить с этим ощущением, и он начинает думать: «Я ее об этом не просил, это она сама сделала, она сама в этом виновата!», и обращает свою агрессию против матери.

С. Минухин и Ч. Фишман приводят прекрасный пример разрушительных форм взаимодействия в семье, где все — мать, отец и их дочь Марта — стремятся избежать конфликтов, а родители нередко решают проблемы своих отношений за счет дочери.

Отец. Когда я чувствую, что назревает ссора, когда жена начинает злиться или я начинаю злиться — только она злится сильнее, чем я, и заводится все больше и больше, пока я не почувствую, что лучше мне остановиться, — тогда я просто встаю и либо ухожу из дома, либо иду в другую комнату, лишь бы это прекратилось.

Минухин. И это помогает?

Отец. Помогает, только она потом злится на меня еще день или два. Она со мной не разговаривает.

Мать. Мы дошли до того, что ты не разговариваешь со мной целый месяц, и я отвечаю тем же.

Минухин (*Марте*). И что тогда делаешь ты?

Марта (*смеясь*). Ну, я ухожу в свой собственный мир. Там безопаснее и спокойнее.

Минухин. Это значит, что мама в своем углу, папа в своем углу и ты уходишь в свой угол? Прекрасная семейка! И как вы из такого положения выходите? Ты не пытаешься поговорить с мамой или папой или попробовать их помирить?

Марта. Конечно, пытаюсь, только это очень неприятно. Они друг с другом не разговаривают, а потом мне начинает казаться, что я сделала что-то не то, потому что мать иногда может, сама того не замечая, рявкнуть на меня из-за чего-нибудь. Я начинаю думать, что я такого сделала, и решаю помалкивать, просто ухожу в свой собственный мир, чтобы не беспокоиться, как бы они снова меня не оттолкнули, не рявкнули на меня.

Отец. Марта, я на тебя не рявкаю.

Марта. Ты — нет, а мама рявкает. Но отец всегда со мной разговаривает. Вроде как: «Ну, если твоя мать не хочет разговаривать, что ж, и прекрасно». Говорит что-нибудь в этом роде, и все. Но тогда я чувствую себя виноватой, потому что должна бы что-то сделать. Я живу с ними в одном доме и должна стараться, чтобы им жилось лучше. Понимаете, я должна заставить их разговаривать друг с другом и жить хорошо.

Минухин. И тебе это удается?

Марта. Нет. Тогда я наказываю себя за это и начинаю объедаться (Минухин, Фишман, 1998, с. 238–239).

В данном случае разрушительная сила ухода членов семьи от существующих между ними проблем проявляется более всего в болезненном состоянии дочери. П. Пэпп вообще считает случай, когда родители «переводят свой конфликт в другое русло через посредство ребенка, у которого развивается симптом», очень распространенным в терапевтической практике (там же, с. 245). Однако в той или иной мере все участники дисфункционального общения страдают от нежелания признать свои трудности и работать с ними.

К. Абульханова-Славская, говоря о неспособности человека разрешать жизненные противоречия, пишет об уходе в более широком смысле:

Уход личности проявляется в самых разнообразных формах: уход из семьи, в другую профессию, в другую возрастную группу и т. д. Однако этот феномен при разнообразии его жизненных форм является симптомом того, что личность хочет избежать трудностей. Любая форма ухода, как правило, связана с противоречивой ситуацией, в которой оказалась личность, с ее неспособностью продуктивно разрешать противоречия или их длительно выдерживать (Абульханова-Славская, 1991, с. 53–54).

Поскольку все дальнейшее изложение будет посвящено конфликтному взаимодействию и разрешению конфликтов, мы больше не будем возвращаться к проблеме ухода от конфликтного взаимодействия, завершить рассмотрение которой необходимо обращением к факторам, детерминирующим этот способ реагирования на конфликты.

Когда речь идет об основаниях той или иной формы поведения, мы сталкиваемся с традиционной для психологии множественностью интерпретаций, вытекающей из теоретических расхождений между представителями различных направлений. Для психоанализа «уход» человека от болезненных переживаний закономерен, потому что так устроена его психика. Для психологов, ориентированных на бихевиоризм, стойкий паттерн поведения является результатом научения. Экспериментальные исследования делают акцент на индивидуальных различиях в выборе активного или пассивного реагирования на стрессовые воздействия.

Важно, однако, на наш взгляд, дополнить эти обычные объяснения рассмотрением проблемы в более широком социокультурном контексте.

Представляется, что устойчивые тенденции в неконструктивном выборе стратегии ухода от конфликта могут быть связаны с явлением, которое хорошо известно специалистам по конфликтам. Отечественный исследователь Б. И. Хасан назвал его «конфликтофобией». Оно связано с присущими обыденному сознанию негативными установками по отношению к конфликтам, за которыми стоит страх перед их возможным разрушительным влиянием, из-за чего конфликт воспринимается человеком как опасность, угроза собст-

венному благополучию, отношениям с людьми, своей репутации и т. д. «Конфликтофобия» проявляется в сильном эмоциональном реагировании на конфликтные ситуации, стремлении поскорее «избавиться» от конфликта, например, с помощью подавления, избегания, ухода от конфликтов.

Истоки «конфликтофобии» могут корениться, конечно, и в глубинной природе человека, в его потребности в защищенности, в позитивных связях с людьми (по Фромму), нарушение которых порождает чувство одиночества, беспомощности и т. д. Поэтому люди стремятся поддерживать хорошие отношения дома и на работе, не любят осложнять отношения и плохо переносят межличностные трудности. «Стремление к взаимной близости сохраняется у каждого человека с детства и на протяжении всей жизни; и нет ни одного человека, который бы не боялся его потерять» (Fromm-Reichmann, 1959; цит. по: Лабиринты одиночества, с. 67). Вместе с тем негативные установки в отношении конфликтов могут в немалой степени усиливаться социокультурными факторами.

Человеческая общность немыслима без сотрудничества своих членов. Все виды социальных структур во все времена были ориентированы на человеческую солидарность, сплоченность, что является основанием их устойчивости. Любое жизнеспособное сообщество всегда будет в той или иной форме порицать или прямо осуждать разрыв отношений, плохие взаимоотношения, одиночество, неудачный брак и т. п., которые рассматриваются как социальная неудача. Например, стереотип американской культуры предполагает, что «люди, живущие обособленно, — это одинокие неудачники, холодные, недружелюбные и непривлекательные»; «сказать: "Я одинок" — значит признать, что ты, по существу, неполноценен, что ты никем не любим» (Лабиринты одиночества, 1989, с. 187).

Обыденное сознание призывает нас избегать конфликтов, считая, что «худой мир лучше доброй ссоры». Действительно, трудно спорить с тем, что жизнь в согласии лучше, чем противоречия, споры, враждебность и конфликты. Альтернативой «конфликтофобии» как страха перед конфликтами является не «конфликтофилия» как любовь или страсть к конфликтам, но их более реалистическое принятие, отношение к ним как к одной из встречающихся форм человеческих отношений, а не как к свидетельству собственной несостоятельности и вины.

Первичная задача любого общества — сохранить сотрудничество людей в кооперативных формах труда, и любое положение вещей, делающих всех членов общества врагами друг друга, для него фатально.

М. Мид

Уже отмечалось, что в течение долгого периода советское обществоведение исходило из идеи бесконфликтного развития социалистического (коммунистического) общества. Идеалы бесконфликтности распространялись на области внутриорганизационного и внутригруппового взаимодействия, а также на сферу межличностных отношений. Если конфликтов не должно быть в обществе, то их не должно быть и в хорошей семье, и в «здоровом» коллективе. Расхожее представление о том, что в правильном и справед-

ливо устроенном обществе вообще нет и не может быть конфликтов, распространялось и на межличностные отношения

Однако благополучное общество, стабильный коллектив и счастливая семья отличаются от неблагополучного общества, нестабильного коллектива и несчастливой семьи вовсе не отсутствием проблем, а тем, что они умеют их решать. Представление о том, что благополучие означает отсутствие проблем и конфликтов, неизбежно приводит к их игнорированию или подавлению. Исследования, в частности, показывают, что типичными стратегиями поведения советских учителей при возникновении конфликтных ситуаций с учениками были именно подавление (сделать замечание, «призвать к порядку», пригрозить наказанием и т. д.) и игнорирование (сделать вид, что ничего не происходит). И это в немалой степени было следствием стереотипа, согласно которому профессионально обязательные качества учителя — это умение наладить отношения и найти подход к каждому учащемуся, быть бесконечно терпеливым, никогда не испытывать раздражения, пользоваться бесконечным доверием и любовью своих учеников и т. д.

Один из самых авторитетных советских педагогов В. Сухомлинский писал: «Умение избежать конфликта — одна из составных частей педагогической мудрости учителя». Понятно, что в этом высказывании скорее всего имелась в виду способность предвидеть обострение отношений и предупредить его.

Однако примитивные толкования подобных суждений создавали представление, согласно которому конфликты с учениками несовместимы с образом идеального педагога. Отсюда понятно, что если конфликты все же возникают, то могут вести к снижению личностной и профессиональной самооценки учителей. Приведенный пример не свидетельствует о наличии каких-то особых требований именно к учителям; они были характерны практически для всех представителей «человеческих» профессий, например, если ты — хороший руководитель, у тебя не будет разногласий с подчиненными.

Подводя итоги, можно констатировать, что проблема ухода от конфликта как формы реагирования на трудную ситуацию явно нуждается в более основательной разработке. Однако она мало интересует специалистов по конфликтам, рассматривающих уход от конфликта как его фактическое отсутствие. Среди других направлений наибольшее внимание этой проблеме уделил психоанализ, его описания защит личности широко используются психологией, однако не все его представления релевантны феноменологии, рассматриваемой в других концептуальных рамках. Вместе с тем психоанализ занимает довольно однозначную позицию в оценке ухода от конфликта (вытеснения, подавления и т. д.) как неконструктивного решения (по представлениям психоанализа, вытесненное из сознания в бессознательное не исчезает и оказывает самое существенное влияние на состояние психики и поведение человека). Другие психологические направления также в той или иной форме отмечают неконструктивность ухода как реагирования человека на возникающие конфликты.

«Подавление» («борьба»)

Ограничивая проблемные рамки конфликтных явлений, мы дистанцировались от понятия «борьбы» в ее философском и социологическом значении. Здесь и далее, считаясь с традицией, сложившейся в конфликтологической литературе, будем использовать понятие борьбы в узком смысле как стратегии, направленной на подавление одной из сторон конфликта другой.

Уже отмечалось, что психоанализ, наиболее «продвинутый» в описании внутренних проблем человека, не различает «уход» и «подавление» как разные типы внутренней реакции человека на свои проблемы. Недостаточная четкость терминологических границ не означает тем не менее действительного отсутствия различий между этими явлениями. Возможно, эти различия в немалой степени связаны с тем, что процессы ухода детерминируются бессознательными механизмами, а подавление или борьба чаще осознаются человеком. Например, чуткий к психологическим нюансам русский язык считает, что «бороться с (самим) собой» означает «подавлять в себе какие-либо чувства, желания, порывы и т. п.» (Фразеологический словарь русского языка, 1986, с. 42). Эта борьба часто может протекать в форме внутреннего убеждения самого себя, когда вместо реального диалога одна, «сильная», сторона побеждает другую, «слабую» (вспомним хотя бы такое выражение, как «заглушать голос совести»).

Западный культурный контекст «борьбы» продемонстрирован, в частности, Дж. Лакоффом и М. Джонсоном в анализе концептуальной метафоры «Спор — это война». Рассматривая эту метафору, авторы подчеркивают: «Важно отдавать себе отчет в том, что мы не просто говорим о спорах в терминах боевых действий. Мы действительно можем побеждать или проигрывать в споре. Мы воспринимаем лицо, с которым спорим, как противника. Мы атакуем его позиции и защищаем свои собственные. Мы захватываем территорию и теряем ее. Мы разрабатываем и используем стратегии. Если мы убеждены, что позицию нельзя защитить, мы можем ее оставить и выбрать новое направление наступления. Многое из того, что мы совершаем в споре, частично структурируется понятием войны» (Лакофф, Джонсон, 1987, с. 127–128).

Авторы приходят к выводу, что мы «живем» этой и подобной ей метафорами, ибо «она упорядочивает те действия, которые мы совершаем в споре» (Лакофф, Джонсон, 1990, с. 388–389). Истоки любой метафоры коренятся в нашем опыте. И метафора «спор — это война» отражает тот факт, что, несмотря на его институциализированные формы, «основная структура конфликта остается, по существу, неизменной» (Лакофф, Джонсон, 1987, с. 130).

Тем не менее «цивилизованность» все же заставляет нас избегать реальных физических столкновений, будь то взаимоотношения между отдельными людьми или государствами. «В результате мы развили социальный институт вербального спора. Мы все время спорим в попытке получить желаемое, и иногда споры “вырождаются” в физическое насилие. Такие вербальные бит-

вы осмысляются в значительной мере в тех же терминах, что и физические» (там же). И будь то семейная ссора или академическая полемика, ведущаяся с соблюдением всех принятых традиций, в любом случае, утверждают Лакофф и Джонсон, спор ведется в терминах войны, потому что таковое его понимание встроено в концептуальную систему культуры, в которой мы существуем. Впрочем, авторы осторожно оговаривают, что речь идет об определенном типе культуры и что такое понимание спора (а в рамках развиваемых авторами рассуждений и используемого ими контекста мы вправе отождествить его с понятием конфликта) может быть культурно ограничено.

> Современная культура экономически основывается на принципе индивидуального соперничества. Отдельному человеку приходится бороться с другими представителями той же группы, приходится брать верх над ними и нередко «отталкивать» в сторону. Превосходство одного нередко означает неудачу для другого. Психологическим результатом такой ситуации является смутная враждебная напряженность между людьми. Каждый представляет собой реального или потенциального соперника для любого другого.
>
> *К. Хорни*

Характерно, что в русском языке в старину война, битва имели наименование «брань» (вспомните известное «поле брани»). В. Даль приводит к этому понятию следующий синонимический ряд: «Брань — ссора, перекоры, свара, раздор, несогласие, разлад, вражда, враждование; ругня, ругательство; бранные, ругательные, поносные слова; драка, колотня, свалка, рукопашная, побоище; война, сражение, бой, битва» (Даль, 1958, т. 1, с. 123). В разных понятиях общепринятой лексики люди улавливают общее, родовое значение современного понятия «конфликт», которое — как все значения — представляет собой обобщенную идеальную модель объекта, представленную в сознании субъектов и фиксирующую существенные свойства объекта (Петренко, 1988, с. 18). Все использованные синонимы чем-то «похожи», а выбор какого-либо из них определяется тонкими нюансами общего значения.

Интересно, что характер интерпретации понятия «конфликт» зависит от богатства и своеобразия «конфликтного опыта»: так, как уже упоминалось, в одном из отечественных исследований было показано, что участники групп с низким уровнем конфликтности соотносили конфликт прежде всего со столкновением позиций и точек зрения, а участники групп с высоким уровнем конфликтности связывали значение конфликта с синонимами более сильной эмоциональной нагрузки — «раздор», «стычка», «схватка» и т. д. (Тащева, 1986). «Расшифровка» понятий в речи облегчается благодаря контексту слова, т. е. высказыванию в целом, включенность слова в определенный контекст обеспечивает его понимание, в обыденной речи люди, как правило, не нуждаются в терминологическом уточнении.

Таким образом, анализ языковых данных не оставляет сомнений в том, что в обыденной речи интерпретация понятия «конфликт» осуществляется в терминах «борьбы» с ее объемным синонимическим рядом. «Включенность» понятия «конфликт» в подобный контекст не может не приводить к соответствующей эмоциональной нагруженности содержания понятия.

Впрочем, борьба может интерпретироваться не как социокультурный феномен, но как врожденный инстинкт биологического происхождения. Наиболее известная точка зрения такого рода принадлежит К. Лоренцу, считающему, что в основе этого врожденного инстинкта лежит борьба за выживание. Его развитие в ходе длительной эволюции связано с функциями, обеспечивающими биологическое преимущество сильным индивидам — их выживание, улучшение генетического фонда вида, его распространение на более широком пространстве и др. (Лоренц, 1994).

Понятию борьбы посвящена специальная глава «Техника борьбы» в книге «Трактат о хорошей работе» польского праксеолога Т. Котарбинского. Он является одним из немногих исследователей, которому принадлежит попытка анализа явления, обозначенного им самим как «негативное взаимодействие». Наряду с этим он использует термины «негативная кооперация» или «борьба», под которой понимается «любое действие с участием по крайней мере двух субъектов (исходя из предпосылки, что и коллектив может быть субъектом), где, по крайней мере, один из субъектов препятствует другому» (Котарбинский, 1975, с. 206).

Этим понятием автор объединяет самые разнообразные виды деятельности — вооруженные действия и соревнование, спорт и интеллектуальное соперничество (споры) и даже интриги, шантаж и др.; по мнению Котарбинского, общее во всех этих видах деятельности, позволяющее объединить их единым термином «борьба», это то, что «люди нарочно затрудняют друг другу достижение целей, усиливая давление принудительных ситуаций, критических положений, ситуаций с единственным выходом...» (там же, с. 224).

На основании описания Котарбинского, а также работ других специалистов можно выделить группу методов, соответствующих понятию «борьбы». Они объединяют различные приемы давления на партнера, направленные на ослабление его позиции и соответствующее усиление собственной, что должно в конечном счете привести либо к принятию противостоящей стороной предлагаемой ей позиции, либо — по крайней мере — к отказу от своей позиции и выходу из ситуации.

Стратегия подавления приобретает отчетливое своеобразие, когда речь заходит о формах интерперсонального взаимодействия.

Доминирование является стратегией исключительной ориентации на свои собственные интересы при пренебрежении интересами партнера и его позицией. Участник конфликта использует все доступные ему средства, чтобы добиться своего, разрешить возникшую проблему в свою пользу, получить максимум желаемого. При этом он либо игнорирует ту «цену» в отношениях, которая будет заплачена в результате его действий, либо не отдает себе в этом отчета. Считается, что данная стратегия поведения за счет напористости и давления на партнера может обеспечить человеку возможность тактического выигрыша в какой-то конкретной ситуации, однако вызывает негативную реакцию окружающих и постепенно приводит к осложнению отношений с ними.

По результатам проведенных нами исследований, людей, «трудных» в общении, часто отличала выраженная ориентация на достижение собственных целей, стремление добиваться своего, не считаясь с интересами и желаниями другого. Такая установка на жесткую реализацию своих интересов любой ценой неизбежно проявляется в поведении человека. Его нежелание считаться с кем-либо или с чем-либо, кроме собственных интересов, приводит к тому, что он начинает испытывать трудности в решении проблем, зависящих от других. С этим и связана общая оценка, которую дают конфликтологи стратегии доминирования. Предполагается, что чем более долговременные отношения связывают участников взаимодействия (семья, совместная работа, общая или сопредельная территория и т. д.), тем более важным является сохранение их отношений, которые не должны приноситься в жертву сиюминутному выигрышу.

Мы ограничимся этим общим описанием стратегии «борьбы» как формы реагирования на возникающую конфликтную ситуацию, поскольку конкретные формы ее реализации дальше будут предметом нашего более подробного рассмотрения.

Диалог

Проблема диалога, имеющая междисциплинарный характер, в последнее время активно разрабатывается в различных областях знания, что приводит как к контекстуальному, так и содержательному разнообразию понятия диалога: говорят о речевом диалоге, диалоге культур, диалоге позиций и даже о диалоге «человек — машина» (Человек в мире диалога, 1990).

Мы будем использовать понятие диалога как собирательное обозначение стратегий, используемых с целью поиска оптимальной альтернативы решения проблемы или выработки интегративного решения, объединяющего противостоящие позиции, или компромисса, их примиряющего.

Отечественные исследователи в своих рассуждениях принимают за основу концепцию диалога, которая в течение ряда десятилетий разрабатывалась М. М. Бахтиным (и которая, по мнению некоторых исследователей, имеет много общего с теорией речевого общения Л. С. Выготского). По Бахтину, «диалогические отношения... это почти универсальное явление, пронизывающее всю человеческую речь и все отношения и проявления человеческой жизни вообще, все, что имеет смысл и значение. Где начинается сознание, там... начинается и диалог» (Бахтин, 1972, с. 71).

Г. М. Кучинский в своей работе по психологии внутреннего диалога отмечает, что «наиболее существенной чертой диалога является взаимодействие выраженных в речи различных смысловых позиций. Исходя из этого, легко определить внешний диалог как такую форму субъект-субъектного взаимодействия, при которой различные смысловые позиции развиваются, выражаются в речи разными говорящими, и внутренний диалог, в котором выражен-

ные в речи и взаимодействующие смысловые позиции развиваются одним говорящим» (Кучинский, 1988, с. 18–19).

По мнению Бахтина, внутренняя речь человека имеет диалогизированный характер, что определяет ее динамику и проявляется в том, что отдельные единицы этой внутренней речи напоминают реплики диалога. Тем самым человек «внутри себя» «говорит сам с собой».

Таким образом, диалог — это не всякий «разговор с другим» или «с самим собой». В диалоге обе смысловые позиции получают равное право выражения. Более того, «специфика внутреннего диалога связана с тем, что иная, отличная от исходной, смысловая позиция не просто известна человеку, а воспроизводится им как самостоятельный смыслопорождающий центр. Происходит не цитирование иной смысловой позиции, ее пересказ или оценка и т. п., а взаимодействие с иным смыслопорождающим центром, реагирующим самостоятельным ответным словом» (Кучинский, 1988, с. 64–65). При этом диалог противопоставляется монологу, для которого характерна «выраженность в речи говорящего одной смысловой позиции. Причем во внешнем монологе эта речь обращена к другому человеку, а во внутреннем монологе речь обращена к самому говорящему, предназначена ему» (там же, с. 19).

Приведенное понимание монолога как доминирования одной смысловой позиции в ситуации внутреннего или интерперсонального противостояния будет скорее отвечать развитому ранее понятию борьбы как попытки доминирования, навязывания одной позиции. Монолог — это асимметричное взаимодействие, предполагающее преимущественное воздействие одной, более активной стороны на другую. Внутренний монолог — это реализация одной смысловой позиции, воздействие человека на самого себя, хотя он может выполнять при этом разные функции — убеждение, «уговаривание» самого себя, проговаривание каких-то умозаключений и др. Понятно, что внутренняя речь во многом отлична от внешней, это «речь для себя» (Выготский), «не предназначенная для другого» (Рубинштейн).

Понятно, что диалог реализуется в различных формах. Это может быть диалог, в котором стороны, разделяя общие позиции, в процессе их обсуждения соглашаются друг с другом, поддерживают друг друга, обнаруживают новые грани в своих взглядах и тем самым приходят к новому углубленному и развитому пониманию. Но может быть и такой диалог, предметом которого является противоречие или несовместимость позиций сторон, и тогда он принимает характер спора, полемики или даже их «борьбы» друг с другом. Это относится и к внешнему, и к внутреннему диалогу. Реальность полемики с самим собой проявляется в том, что в напряженные моменты внутреннего диалога человек может невольно произносить отдельные его реплики вслух, в буквальном смысле «разговаривать сам с собой».

В ситуации интерперсонального конфликта человек нередко ведет как диалог с самим собой (например, «обсуждая» свои чувства и переживания), так и диалог с партнером, объясняя ему свою позицию, приводя аргументы, высказывая мнение по поводу его точки зрения и т. д. Может быть диалог и с

воображаемым партнером, которому поверяются свои чувства, переживания, обиды и т. д. М. М. Бахтин определял «внутреннее полемическое слово» как «слово с оглядкой на враждебное чужое слово» (Бахтин, 1979, с. 228). Таким образом, в конфликте диалогическое взаимодействие приобретает особенно сложный характер: человек ведет с партнером диалог, который может сопровождаться внутренним монологом или даже внутренним диалогом, спором с самим собой. Интересно, что, по мнению Бахтина, именно в диалогах-противостояниях (это одно из ключевых понятий его концепции), могущих иметь как внешний, так и внутренний характер, слово наиболее диалогизировано; в каждом слове выражается весь человек.

Понятно, что диалог по сути своей предполагает наличие разных смысловых позиций, которые не совпадают полностью. Г. М. Кучинский предлагает различать следующие характеристики участвующих во внутреннем диалоге смысловых позиций: «своя» — «чужая», «центральная» — «периферийная», «доминирующая» — «подчиненная», «актуализированная» — «фоновая» (Кучинский, 1988, с. 176). Исходя из этого, внутренний диалог, который человек ведет со своим оппонентом в ходе межличностного конфликта, можно рассматривать как организованный между «своей» и «чужой» смысловыми позициями (что не означает внутреннего конфликта для человека), а диалог во время внутреннего конфликта — как «борьбу» «своей» и «своей» позиции, из которых одна впоследствии может стать доминирующей или же будет найдена иная, «третья» смысловая позиция, объединяющая две прежние с помощью новой конструктивной альтернативы или предлагающая компромисс между ними.

В контексте нашего обсуждения чрезвычайно важным моментом является то, что «для М. М. Бахтина способность участвовать в диалоге предполагает способность воспроизводить чужую речь в собственной» (Кучинский, 1988, с. 24–25). Понятно, что общение с другим человеком предполагает «способность воспроизводить его внутренний мир в собственном» (там же, с. 56). Этот опыт интериоризируется в навыки общения с самим собой, в навыки различения в своем внутреннем голосе разных смысловых позиций. Как отмечает Кучинский, «корни внутреннего диалога находятся в способности человека воспроизводить чужую речь в собственной, а также реагировать на свою речь как на чужую» (там же, с. 62).

В психологии внутриличностная коммуникация, или диалог рассматриваются как важнейшая характеристика внутреннего мира личности. Е. Л. Доценко, иллюстрируя сказанное примером практической работы с клиентом над его проблемой, считает, что «обнаруживается принципиальная возможность представления структуры внутреннего мира человека в качестве сообщества относительно самостоятельных иерархически разноуровневых субъектов, а внутрипсихические процессы как взаимодействие между этими субъектами» (Доценко, 1997, с. 92). В. В. Столин подчеркивает «факт вовлечения субъекта в различные и пересекающиеся, т. е. противоречивые отношения. Возможность рефлексии, возможность критики и несогласия с самим собой

возникает отнюдь не в силу каких-то имманентных свойств бестелесного "духовного Я". Эта возможность создается реальной вовлеченностью в различные системы связей, которые и определяют возможность различных точек зрения субъекта на мир и в том числе на себя самого» (Столин, с. 178–179).

Идея множественности личности как своего рода совокупности субличностей уже затрагивалась нами. Внутриличностный диалог — это коммуникация наших субличностей, частей нашего «Я». Сошлемся еще раз на Доценко, который указывает, что, например, «каждый отдельный мотив, в свою очередь, можно считать самостоятельным "субъектом", поскольку он, несомненно, является источником активности, а своим субстратом имеет ту предметную реальность, с которой соотнесен» (там же, с. 87–88).

Обсуждая далее практическую работу с конфликтами, мы увидим, что внутриличностная блокировка как непринятие каких-то фрагментов «Я» становится предметом психологической работы, а восстановление внутриличностной коммуникации — целью терапевтического процесса. Эта внутренняя работа, как правило, совсем не напоминает спокойный разговор.

> Пары противоположностей обладают естественной тенденцией встретиться посередине, но эта середина — никогда не компромисс, выдуманный интеллектом и навязываемый враждующим партиям. Скорее — это результат конфликта, который нужно выстрадать. Такие конфликты не разрешаются интеллектуальным трюком или выдумкой — их нужно прожить. В действительности нужно подогревать такие конфликты, пока они не достигнут полного размаха, так что противоположности могут медленно сплавиться друг с другом. Это своего рода алхимическая процедура, а не рациональный выбор или решение. Страдание показывает, до какой степени мы невыносимы для самих себя. «Примирись с врагом своим», внешним и внутренним! Вот в чем проблема. Такое примирение не унизит ни тебя, ни твоего врага. Я полагаю, что правильную формулу нелегко найти, но если это удается — вы становитесь целостным, а это, я думаю, и есть смысл человеческой жизни.
>
> *К. Юнг*

Таким образом, проведенный анализ подтверждает как тезис об интерсубъективной природе внутреннего конфликта человека, так и правомерность использования понятия диалога в ходе наших дальнейших рассуждений. Именно понятие диалога представляется нам наиболее релевантным для описания той внутренней или внешней «работы», которая является одной из форм преодоления противоречия, лежащего в основе конфликта человека с самим собой или с другими людьми.

Резюме

1. Универсальной реакцией человека на возникающие противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является стремление преодолеть эту дисгармонию.

Здоровый человек наделен стремлением к преодолению противоречий, возникающих как в его внутреннем мире, так и в пространстве его жизненной ситуации, включающей мир отношений со значимыми для него другими людьми.

2. Принципиальными альтернативами реагирования человека на возникающие у него противоречия (с самим собой или другими людьми) являются уход (избегание), подавление («борьба») и диалог.
3. Уход от конфликта может иметь сознательный или бессознательный характер (феноменология бессознательного была предметом пристального внимания и описания в психоанализе). «Защитный» уход от конфликта часто протекает в форме «внутренней работы» по переинтерпретации проблемы, в результате чего она перестает восприниматься как конфликт, требующий решения. Неконструктивная стратегия ухода от конфликтов, их игнорирования, может быть социокультурно связана с присущими обыденному сознанию негативными установками в отношении конфликтов как таковых. И хотя уход от конфликта, осуществляемый в результате пересмотра ситуации, может иметь и рациональный характер, в целом он расценивается как неконструктивная форма реагирования на конфликты.
4. «Борьба» с самим собой или другим человеком является попыткой решить внутри- или межличностное противоречие с помощью подавления одной из сторон конфликта другой. Для обыденного сознания характерна интерпретация понятия «конфликт» в терминах «борьбы» с ее объемным синонимическим рядом.
5. Стратегии, используемые с целью поиска оптимального решения проблемы, выработки точки зрения, интегрирующей противостоящие позиции, или компромисса, их примиряющего, могут быть объединены собирательным понятием диалога.
6. Понятие диалога рассматривается нами как наиболее релевантное для описания той внутренней или внешней «работы», которая является одной из форм преодоления противоречия, лежащего в основе конфликта человека с самим собой или с другими людьми.

ГЛАВА 8

Конфликтное взаимодействие

В главе «Конфликтное взаимодействие» рассматриваются мотивы и цели участников конфликта, избираемые ими стратегии и тактики взаимодействия, ситуационные факторы, влияющие на характер протекания конфликта, а также психологические ориентации участников конфликта, социально-перцептивные и нормативные регуляторы, наконец, культурные и этические нормы и возникающие под влиянием всех этих факторов модели развития конфликта.

- Мотивы и цели участников взаимодействия
- Стратегии и тактики взаимодействия
  - Процесс и виды воздействия
  - Техники «борьбы»
  - Приемы конструктивного взаимодействия
  - Нерешенные вопросы
- Регуляторы конфликтного взаимодействия
  - Ситуационный контекст взаимодействия
  - Психологические ориентации участников взаимодействия
  - Социально-перцептивные регуляторы
  - В возникновении конфликта всегда виноват другой?
- Нормативные регуляторы
  - Нормативное обоснование своей позиции и поведения
  - Критерий справедливости/несправедливости
  - Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях
  - Культурные нормы взаимодействия в конфликтах
  - Этические нормы взаимодействия в конфликтах
- Модели развития межличностной конфликтной ситуации
- Резюме

«Ядерным» признаком конфликта является его биполярный характер. В процессе конфликта эта биполярность обнаруживается во взаимодействии сторон. Понятие взаимодействия предполагает наличие разных взаимодействующих сторон (идет ли речь о взаимодействии людей или о внутренне переживаемом человеком конфликте). Действия этих сторон должны быть взаимонаправлены и взаимообусловлены, скоординированы и взаимосогласованы, т. е. стороны должны регулировать процесс конфликта.

Мотивы и цели участников взаимодействия

Примечательно, что цели, преследуемые людьми в конфликтах, при всей их значимости в регулировании конфликтного взаимодействия нечасто становятся предметом обсуждения в литературе. В основном явно или неявно выделяются «проблемный» («предметный») и «эмоциональный» аспекты конфликта. Последний связан с отношениями сторон: очевидно, подразумевается, что цели участников конфликта фокусируются в его «предметном» слое. С точки зрения психолога такой подход представляется ограниченным.

Впрочем, понятие цели не является тщательно разработанным и в самой психологии. Цель предлагается трактовать как «осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека» (Краткий психологический словарь, 1998, с. 434). Исходя из этого определения, цели могут иметь только осознаваемый характер, точно так же, как мотивы превращаются в мотивы-цели только будучи осознанными (там же, с. 433). Следовательно, говоря о поведении человека в конфликте, мы должны были бы говорить о целях как осознаваемых им мотивах своего поведения и просто о мотивах в тех случаях, когда человек не ставит перед собой сознательных целей. Однако ответ на вопрос об осознаваемости или неосознаваемости мотива далеко не очевиден.

Например, при возникновении конфликта с начальником человек обсуждает сложившуюся ситуацию с коллегами, стремясь убедить их в своей правоте, заручиться их возможной поддержкой или просто желая выговориться. Поскольку при этом он не ставит перед собой конкретных задач, то, в соответствии с приведенным определением, в данном случае о целях речь не идет. Но если мы спросим его, важно ли для него, чтобы окружающие считали его поведение обоснованным и справедливым, он ответит утвердительно и аргументирует свою позицию. Возможно, до нашего вопроса он и не задумывался над этим, но теперь ясно и вполне осознанно говорит о своих стремлениях. Означает ли это, что у него появилась конкретная цель? («Отдает ли он себе отчет в своих действиях?» — эта конструкция из обыденной речи также подразумевает возможность неосознавания, «неотчета» перед самим собой в своих стремлениях.) Известно выражение Н. А. Бернштейна об образе «потребного будущего» как предвосхищаемом результате. Для человека, переживающего конфликт, «потребное будущее» — это преодоление противоречия. Вместе

с тем вряд ли участник конфликта станет формулировать свои цели в этой системе представлений.

Сложность данной проблемы возрастает, когда мы начинаем рассуждать о целях социального взаимодействия. Люди входят в определенные типы взаимодействия или ситуаций, ожидая, что смогут реализовать свои стремления, достичь поставленной цели. Столь же распространенным в литературе по психологии социальных ситуаций является представление, что цели являются центральной характеристикой социальной ситуации, ее системообразующим признаком, тогда как остальные признаки ситуаций могут быть определены через их отношение к целям ситуации.

Такой позиции, в частности, придерживаются авторы известных работ в области психологии социальных ситуаций М. Аргайл, А. Фюрнхам и Дж. Грахам. В своей работе «Социальные ситуации» они определяют цель как состояние, к которому сознательно или бессознательно стремятся и которое при его достижении приносит удовлетворение, а при недостижении — фрустрацию. При этом речь может идти о состоянии физического мира или о собственном телесном состоянии, о поведении, желательном для себя и для других, и т. д. (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 68–69). Таким образом, в данной трактовке цели могут иметь неосознаваемый характер.

Как всегда, полезным приемом для уточнения содержания понятия является обращение к методам изучения соответствующей феноменологии. Для выявления целей, преследуемых людьми в конкретной ситуации, можно использовать несколько методических приемов. В свое время Левин предложил изучать жизненное пространство с помощью наблюдения за поведением людей в этом пространстве. Ссылаясь на Левина, Аргайл, Фюрнхам и Грахам считают, что по типичному поведению (если большинство людей ведет себя одним и тем же образом) можно делать заключения об особенностях ситуации и, соответственно, судить о целях, которые преследуются людьми в том или ином случае. Например, как пишут авторы, наблюдая за поведением посетителей ресторана, можно увидеть, что помимо принятия пищи они много разговаривают между собой. Следовательно, общение друг с другом в ресторане может рассматриваться как одна из типичных целей данной ситуации. Аналогично, наблюдая за вербальным и невербальным поведением людей в ситуации конфликтного взаимодействия, можно прийти к выводу, что их целью является кричать друг на друга и проявлять агрессию, но, хотя это и верно для отдельных случаев, чаще всего это не цель, а способ достижения иных целей в ходе конфликта.

Далее, цели ситуации могут быть выявлены с помощью измерения мотивационного состояния людей до и после определенной ситуации. По изменению этого состояния можно судить о том, в какой степени та или иная ситуация способствовала реализации мотивов. По мнению Аргайла и его коллег, состояние можно измерить тремя основными способами — с помощью физиологических показателей (в качестве примера авторы ссылаются на возможность получения соответствующих физиологических показателей до и после

посещения ресторана); с помощью опросников, позволяющих отличить уровень мотивации человека в данный момент от его нормального, или базового, уровня и с помощью проективных тестов. Такие тесты используются также для оценки тех целей, которые потенциально могут быть удовлетворены данной ситуацией. Понятно, однако, что данные приемы относятся к весьма косвенным способам выявления целей людей в определенных ситуациях. К тому же при их использовании трудно избежать произвольности в интерпретации данных. Например, если в результате соответствующих замеров, проделанных «до» и «после» объяснения супругов по поводу их отношений, мы выясним, что уровень внутреннего напряжения у них возрос, все же будет трудно согласиться с тем, что именно это и было их целью в данной ситуации.

Принципиальной альтернативой названным косвенным методам выявления целевой структуры ситуаций является путь прямого опроса. Поскольку преимущества этого способа очевидны, Аргайл, Фюрнхам и Грахам (которые сами пошли именно этим путем) считают нужным особенно тщательно проанализировать связанные с ним сомнения, которые в сущности сводятся к одному — способны ли люди прояснить целевую структуру ситуаций. Во-первых, на них может повлиять фактор социальной нормативности, и тогда неприемлемые или просто не одобряемые мотивы могут оказаться скрытыми. Этот риск, как считают авторы, можно минимизировать путем умелого инструктирования и гарантией анонимности субъектов.

Во-вторых, некоторые цели могут не осознаваться. По этому поводу авторы также придерживаются оптимистической точки зрения. Их оптимизм основан на результатах собственных исследований, которые убедили их в том, что субъекты на самом деле в состоянии осознавать и отдавать себе отчет в возможности реализовать в ситуации даже такие мотивы (что *a priori* не является очевидным), как «сексуальная активность» или «стремление произвести хорошее впечатление». Кроме того, в этом случае, по мнению авторов, может помочь использование косвенных вопросов типа «Что доставило бы вам наибольшее удовлетворение/наибольшее разочарование в ситуации *X*?».

В-третьих, как часто подчеркивается социологами, необходимо учитывать, что многие цели являются латентными, в том числе «системные потребности», например интегрирование группы. Здесь авторы вновь ссылаются на результаты собственных исследований, которые, по их мнению, убедительно свидетельствуют, что такие «системные потребности» отражаются в социальных потребностях индивидов и люди в состоянии оценить релевантность для различных ситуаций таких целей, как «завести новых друзей», «узнать людей получше» и «быть принятым другими».

Таким образом, по мнению авторов, подход, использованный ими в исследованиях по выявлению целей, является вполне правомочным.

Вернемся к нашему рассмотрению конфликтного взаимодействия. Как можно выявить цели, преследуемые людьми в конфликтах? Ответить на этот вопрос означает получить существенное представление о детерминантах процессов, происходящих в конфликте.

Наша задача в какой-то мере облегчается тем, что в само понятие конфликта в качестве одного из признаков этого явления введено представление об активности, направленной на преодоление противоречия. Таким образом, в самом общем виде можно сказать, что целью людей в конфликте является изменение ситуации в благоприятную для себя сторону (идет ли речь о конфликте с другими или конфликте с самим собой): «сделать так, чтобы было по-моему», «принять решение» и т. д. Далее, поскольку конфликт предполагает взаимодействие сторон (независимо от того, реализуется ли оно в форме «борьбы» или диалога), то эта активность неизбежно направляется на «другую сторону». Следовательно, в явном или косвенном виде существуют цели, связанные с воздействием друг на друга («договориться», «взять верх» и т. д.).

Для выявления целей, преследуемых людьми в конфликтах, можно воспользоваться приемами, описанными выше. Например, можно прибегнуть к прямым или косвенным вопросам к участникам конфликта. В своей работе мы часто используем вопрос типа «Какой вариант разрешения данной ситуации представляется вам наиболее желательным?». Некоторые выводы относительно целей людей можно сделать и на основе анализа их типичного поведения в конфликтном взаимодействии.

Цели могут иметь различный характер: в широком смысле цели человека — это главные, направляющие факторы, определяющие его образ жизни, выбор тех или иных ситуаций, предпочтение одних возможностей другим и т. д. Наряду с долгосрочными существуют и цели более частные, связанные с конкретной ситуацией (далее речь будет идти именно о втором типе целей).

Какие именно цели люди преследуют в ситуациях взаимодействия? Аргайл, Фюрнхам и Грахам подвергли факторному анализу данные опроса испытуемых относительно возможных целей для разных ролевых позиций по ряду ситуаций. В результате были получены три основные группы целей:

а) специфические ситуационные задачи;
б) социальные потребности (присоединение, одобрение, доминирование, признание, самоуважение и др.);
в) собственное самочувствие (на уровне биологических потребностей).

Кроме того, специфические ситуационные задачи сами по себе могут создавать мотивацию к их выполнению, поскольку вызывают интерес, создают хорошее настроение и т. д. (например, занятия спортом) (Argyle, Furnham, Graham, 1981).

Когда речь идет о ситуации взаимодействия, предполагающей наличие разных сторон этого взаимодействия, возникает вопрос о возможном соотношении их целей.

Дойч выделяет два типа взаимозависимости целей: способствующая, когда цели связаны таким образом, что вероятность и степень достижения цели одним человеком позитивно связаны с вероятностью достижения цели или степенью ее достижения другим, и противоположная взаимозависимость, когда цели участников взаимодействия связаны негативно, т. е. вероятность и сте-

пень достижения цели одним негативно коррелируют с вероятностью или степенью достижения цели другим (Deutsch, 1985, p. 66).

Аргайл, Фюрнхам и Грахам приводят следующие возможные случаи соотношения целей, преследуемых участниками ситуации.

1. Независимость их целей друг от друга.
2. Содействие, когда реализация целей одной стороной связана с помощью, содействием другой стороне (например, медсестра, наблюдающая за пациентом).
3. Двойное содействие, характеризующее кооперативные отношения, независимо от того, направлены ли усилия обеих сторон на одну и ту же цель или на разные.
4. Односторонняя помеха, например, когда один человек фрустрирует другого (отец наказывает ребенка).
5. Двусторонняя помеха, когда стороны находятся в отношениях соревнования или конфликта.

Соревнование — это, по мнению авторов, ситуация, когда один выигрывает, а другой проигрывает. Правда, оговаривают они, в реальной жизни соревнование не обязательно является игрой с нулевой суммой.

Случай конфликта Аргайл, Фюрнхам и Грахам определяют следующим образом: «Конфликт существует, когда интересы двух сторон противоположны, как в соперничестве, или когда две стороны преследуют разные и несовместимые цели и когда отношения между ними в результате становятся враждебными» (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 76).

В реальной жизни, однако, человек может иметь не одну, а больше целей, и соответственно усложняется общая структура целей в ситуации (их взаимосвязи). Например, Аргайл, Фюрнхам и Грахам разбирают случай, когда один человек стремится убедить другого сделать нечто такое, чего тот не хочет, но в то же время оба стремятся сохранить добрые отношения (рис. 8.1).

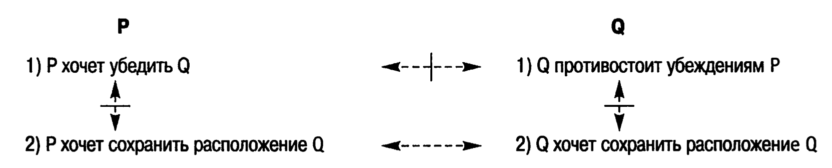


Рис. 8.1. Пример целевой структуры ситуации (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 77)

По мнению авторов, эта групповая структура содержит один межличностный конфликт P1 — Q1 (один «хочет убедить», другой «противостоит убеждениям»), два внутриличностных P1 — P2 («хочет убедить» и «хочет сохранить расположение») и Q1 — Q2 («противостоит убеждениям» и «хочет сохранить его расположение») и одну кооперативную взаимосвязь целей P2 — Q2 (оба имеют цель «сохранить расположение»). Нетрудно видеть, что в приведенном примере конфликта выделяются два аспекта — «предметный», связан-

ный с возникшими между партнерами разногласиями, и «эмоциональный», отражающий их интересы в области отношений. (Подобный анализ внутренней структуры конфликта, вполне, по нашему мнению, релевантный для реального конфликтного взаимодействия, опровергает точку зрения ряда авторов, исключающих наличие кооперативности в конфликте. Даже если цели участников несовместимы, уже тот факт, что люди зависят друг от друга в решении своих проблем, задает для них и возможность, и необходимость кооперации.)

Как представляется, при описании конфликтного взаимодействия практически игнорируются цели участников социальной ситуации, связанные с нормативным обоснованием своей позиции и действий и присутствующие как минимум в большинстве конфликтных ситуаций. Целевая структура конфликтной ситуации, исходя из нашей позиции, должна описываться в трех основных измерениях.

1. Цели участников конфликтной ситуации, связанные с предметной стороной конфликта, за которыми стоят мотивы получения желаемого результата.
2. Цели участников конфликта, связанные с социальными аспектами конфликта (их взаимоотношениями друг с другом).
3. Цели участников конфликта, связанные с психологической потребностью в обосновании своей позиции/действий для себя и/или для других.

Следует оговорить, что целевая природа ситуации не обязательно проявляется в целенаправленном поведении ее участников. Удачным примером, на наш взгляд, является такая типичная ситуация повседневной жизни, как «провести вечер дома»: за ней может не стоять конкретное целенаправленное поведение участников, что не означает отсутствия целей у самой ситуации (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 72). По аналогии с этим, мы не утверждаем, что цели, связанные с моральным обоснованием участником конфликта той или иной позиции, обязательно предполагают определенное целенаправленное поведение, однако это еще не ставит под сомнение само их существование. Помимо основных целей в ситуации можно выделить частные цели как средства достижения основных, например цели информационного обмена (Kellermann, 1987, p. 200).

Предметная сторона конфликта связана с той конкретной зоной противоречий, которые существуют между участниками ситуации. Соответственно их действия будут ориентированы на достижение результата, желательного для каждой из сторон.

Социальный аспект конфликта описывается через характер отношений участников ситуации и их эмоциональных установок относительно друг друга. Именно с эмоциональными аспектами конфликта и отношениями его участников связано часто встречающееся в литературе представление об «издержках», «цене», которую стороны готовы «заплатить» за достижение желаемого результата. Например, они могут стремиться добиваться своего, не принимая

во внимание возможную негативную реакцию партнера и негативные последствия для их отношений (как здесь и теперь, так и в отдаленной перспективе). Напротив, усилия сторон (или одной из них) могут быть ограничены желанием сохранить отношения на приемлемом уровне и не «платить» за свои действия слишком высокую «цену». Таким образом, эмоциональные аспекты конфликта, ограничивая или не ограничивая действия участников в предметной сфере, могут выполнять своего рода корректирующую функцию.

В рамках эмоционального измерения конфликта могут существовать и самостоятельные цели участников взаимодействия, связанные с потребностями воздействия на партнера. Например, выражение враждебности по отношению к партнеру или стремление его «наказать» может стать доминантой конфликта, когда последний перестает быть способом решения проблемы и становится самоцелью (т. е., в терминах социологии, смещается от реалистической разновидности конфликтов к нереалистической).

Фактически никогда при анализе конфликтов объектом специального рассмотрения не становятся мотивы, связанные с потребностью в обосновании своей позиции, своих действий или решений для себя и/или для других.

В психологической литературе общепринятым является представление, что стандартное, типичное, совпадающее с принятыми шаблонами и потому «понятное» поведение в обосновании не нуждается. В остальных же случаях поведение людей нуждается в «расшифровке», которая оказывается возможной в значительной степени благодаря тому, что у окружающих «вырабатывается определенный более или менее автоматически функционирующий психологический подтекст к их поведению» (Рубинштейн, 1959, с. 180). «В деятельности, протекающей в присутствии свидетелей, открываются два смысловых полюса, два противолежащих смысловых пласта — “смысл для себя” и “смысл для других”. Первый из них не требует никаких обоснований и мотивировок, кроме самого действительного мотива деятельности — того предмета, на который она направлена, или проблемы, во имя разрешения которой организуются и выполняются действия и операции субъекта. Для второго таких обоснований недостаточно: выполнение требований “смысла для других” предполагает наличие за каждым элементом поведения, презентируемого воспринимающему, определенного социально кодифицированного, конвенционального и общедоступного значения» (Хараш, 1981, с. 31). На основе этого возникает своеобразный мотив «быть понятым». В экспериментальном исследовании было показано, что на участников ситуации не так действовала угроза быть наказанным, как угроза быть непонятым (там же, с. 32–33), что можно проиллюстрировать многочисленными примерами из повседневных ситуаций.

В определенном смысле конфликтная ситуация содержит в себе парадокс. С одной стороны, в конфликте изначально присутствует оправдание своей позиции и своих действий («смысла для себя»): каждый из участников конфликта уверен в своей правоте, он делает «правильно», а партнер — «неправильно» (даже если обнаруживается готовность признать собственную не-

правоту в частностях, то все равно он «более прав», чем партнер). С другой стороны, конфликтная ситуация «по определению» содержит в себе множественность (или как минимум двойственность) альтернатив: само противодействие сторон направлено на то, чтобы добиться от партнера желаемых действий, желаемого поведения. Таким образом, заведомо предполагается возможность другого, «ожидаемого» поведения партнера. Поскольку партнер, в свою очередь, имеет аналогичные ожидания, возникает рассогласование: смысл позиции «для себя» не тождествен смыслу позиции «для других».

Именно возможность неоднозначной интерпретации противоречия между участниками конфликта усиливает у них мотив «быть понятым», а если речь идет об окружающих, то, следовательно, и быть поддержанным (реальными действиями или сопереживанием). Она заставляет человека стремиться к обоснованию своих действий в глазах окружающих, причем тем сильнее, чем более он осознает возможность неоднозначной интерпретации своего поведения. Это обоснование может приобретать форму реальных действий, связанных с обсуждением и «объяснением» окружающим сложившейся ситуации, своих действий и действий партнера. В «закрытой» ситуации, например в семейном конфликте, который недоступен окружающим и часто скрывается от них, как будто нет необходимости обоснования своего поведения, однако высоконормативные субъекты могут и в этих условиях стремиться соответствовать социальным стандартам.

Таким образом, понимание поведения человека в конфликтной ситуации требует не только обращения к целям, связанным с предметом конфликта или с отношением к партнеру, но и учета таких мотивов, как «быть справедливым», «сохранить лицо», «оказаться правым».

Однако изолированно рассматриваемые цели участников взаимодействия сами по себе еще не означают выбора ими соответствующих стратегий взаимодействия. Цели, связанные с предметной стороной конфликта, теоретически могут быть достигнуты как с помощью конкурентного, так и с помощью кооперативного поведения, как в результате «борьбы», так и в результате договоренностей (даже если речь идет о получении одностороннего «выигрыша», можно рассчитывать на уступки партнера). Цели и установки участников конфликта относительно друг друга (сохранить отношения с партнером или «наказать» его) также могут не вести к определенному типу взаимодействия (ведь возможно соответствие установок — оба партнера готовы к «мирному» решению или, например, один из них готов «быть наказанным» и «виноватым»). В нормативном обосновании происходящего заинтересованы оба, но своеобразие конфликта позволяет каждому из них считать себя правым и справедливым.

Прогноз поведения участников конфликта с точки зрения преследуемых ими целей не становится проще, даже если мы рассмотрим иерархии целей каждого участника в их соотношении друг с другом.

В рамках каждой из целей человек может стремиться к достижению одностороннего преимущества («выигрыша»): добиться «решения дела» в свою

пользу, «эмоционально победить» другого, доказать свою правоту и (тем самым) неправоту другого. Участник конфликта может ориентироваться на общий «выигрыш» — пытаться решить проблему с максимальным учетом интересов обеих сторон, сохранить отношения с партнером, не считать себя «более правым», чем другой. Установки участников могут различаться: можно быть готовым к общему «выигрышу» в решении проблемы, но хотеть «эмоциональной победы» и признания собственной правоты. Кроме того, картина может усложняться за счет неодинаковой значимости одних и тех же целей для разных участников. Немаловажно также и изменение иерархии целей в ходе конфликтного взаимодействия: например, поведение партнера может изменить эмоциональные установки человека, которые начинают доминировать над непосредственным предметом конфликта.

Развитие конфликта также зависит от соотношения целей его участников. Допустим, в отношении предмета разногласий участники конфликта стремятся к одностороннему преимуществу (хотят выиграть), готовы к приоритетным достижениям партнера (уступить) или реализации (полной или частичной) интересов обоих («на равных»). Казалось бы, наиболее сложный конфликт возникает тогда, когда оба участника ориентированы исключительно на собственный «выигрыш», а если один из них готов уступить, то проблема устранена. Однако не будем забывать, что мы говорим о психологических конфликтах, где человек бывает готов пойти навстречу партнеру, если тот, в свою очередь, признает собственную неправоту, выслушает очередную «нотацию» и т. д.

Таким образом, цели участников конфликта, хотя и являются весьма важным регулятором их поведения, еще не определяют однозначно характер их взаимодействия в конфликте, выбор стратегий и тактик поведения, становящихся результатом действия сложной системы факторов, образующих даже не комплекс, а скорее некий сплав — регулятор конфликтного взаимодействия.

Стратегии и тактики взаимодействия

Проблема способа реагирования на возникающую ситуацию уже была предметом рассмотрения. Здесь мы поговорим о действиях участников конфликта — стратегиях и их реализации в тактиках взаимодействия.

Напомним, что традиционные стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, различаются в зависимости от их ориентации на достижение своих собственных целей и/или ориентации на цели партнера. Эти стратегии можно считать признанными большинством конфликтологов, хотя разные авторы описывают их в различных терминах:

1) доминирование (конкуренция, соперничество, борьба, напористость);
2) уход (избегание, игнорирование);
3) уступчивость (иногда обозначается как приспособление);
4) сотрудничество (кооперация, интеграция).

К этому часто добавляют еще одну стратегию, хотя многими она рассматривается также и как вариант сотрудничества:

5) компромисс.

Широко известна схема К. Томаса, создателя теста по выявлению присущих человеку тенденций поведения в конфликте, иллюстрирующая эти стратегии. Они располагаются на рисунке в зависимости от степени ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и интересы партнера (рис. 8.2).

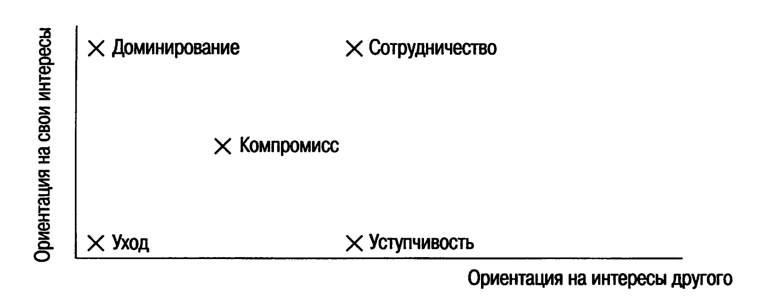


Рис. 8.2. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу

Стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, имеют решающее значение для его последующего развития, а зачастую и для конечного результата, исхода конфликта. Уже отмечалось, что такие стратегии, как избегание и уступчивость, хотя и имеют разное психологическое содержание, фактически направлены на уход от конфликтного взаимодействия. В этом смысле они меньше интересуют конфликтологов, внимание которых, как правило, сосредоточено на обсуждении других принципиальных возможностей — «борьбы» как конкурентного способа взаимодействия в конфликте и «сотрудничества» как попытки кооперативного разрешения конфликта. Они могут обсуждаться в рамках вербального взаимодействия партнеров — ведения споров, диспутов, дискуссий и т. д. или описываться через действия партнеров, соответствующие приемы и «техники» поведения и т. д.

Следует отметить, что хотя далее кооперативные и конкурентные стратегии взаимодействия участников конфликта рассматриваются в основном раздельно, в реальной ситуации они могут переходить друг в друга: так, первоначальные попытки договориться, не увенчавшиеся успехом, могут смениться «борьбой» сторон; напротив, неудачи «силового» решения вынуждают участников ситуации к переговорным вариантам разрешения конфликта.

Процесс и виды воздействия

Как уже упоминалось, предметом внимания конфликтологов являются в основном два варианта взаимодействия в конфликте — конкурентное, направленное на достижение собственных целей за счет партнера, и кооперативное,

основанное на попытках договориться. Каким образом реализуются эти стратегии?

В любом случае процесс взаимодействия в конфликте представляет собой серию взаимонаправленных, обоюдных интеракций, в ходе которых участники конфликта либо пытаются оказать одностороннее влияние на другую сторону, либо строят свое общение таким образом, что сами оказываются открыты влиянию партнера, поддерживая с ним диалог. Результат этого диалога может быть заранее не известен им обоим и рождается в ходе общения и совместного поиска.

Объектом воздействия (влияния) становятся мотивы партнера, его ценности, представления о сложившейся ситуации, его эмоциональные состояния и т. д.

Проблема психологического влияния является предметом внимания ряда публикаций Е. В. Сидоренко (Сидоренко, 1995, 1997, 1998). С использованием работ отечественных и зарубежных авторов ею составлены классификации видов влияния и видов психологического противостояния влиянию (табл. 8.1 и 8.2).

Таблица 8.1. **Виды психологического влияния (Сидоренко, 1998)**

Вид влияния	Определение	Средства влияния
1. Убеждение	Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения	• Предъявление адресату ясных, четко сформулированных аргументов в приемлемом для него темпе и в понятных для него терминах (метод развертывания аргументации). Открытое признание как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающее адресату понять, что инициатор сам видит ограничения этого решения (метод двусторонней аргументации). • Получение согласия на каждом шаге доказательства (метод положительных ответов Сократа)
2. Самопродвижение	Открытое проявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества при отборе кандидатов, назначении на должность и др.	• Реальная демонстрация своих возможностей. • Предъявление сертификатов, дипломов, официальных отзывов, патентов, печатных работ и др. • Раскрытие своих личных целей. • Формулирование своих запросов и условий
3. Внушение	Сознательное, неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям	• Личный магнетизм. • Личный авторитет. • Уверенность вербального и невербального поведения. • Отчетливая, размеренная речь. • Использование условий и обстановки, усиливающих суггестивное воздействие (приглушенное освещение, ритмические звуки, ритуальные прикосновения и др.) • Выбор наиболее внушаемых партнеров

Таблица 8.1. Продолжение

Вид влияния	Определение	Средства влияния
4. Заражение	Передача своего состояния другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться или усваиваться состояние может как непроизвольно, так и произвольно	• Высокая энергетика собственного поведения. • Артистизм в исполнении действия. • Интригующее вовлечение партнеров в выполнение действия. • Постепенное наращивание интенсивности действия. • Индивидуализированный взгляд в глаза. Прикосновение и телесный контакт
5. Пробуждение импульса к подражанию	Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как непроизвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным	• Публичная известность. • Демонстрация высоких образцов мастерства. • Явление примеров доблести, милосердия, служения идее. • Новаторство. • Личный магнетизм. • «Модное» поведение и оформление внешности. • Призыв к подражанию
6. Формирование благосклонности	Развитие у адресата положительного отношения к себе	• Проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности. • Высказывание благоприятных суждений об адресате. • Подражание адресату. • Оказание ему услуги
7. Просьба	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия	• Ясные и вежливые формулировки. • Проявление уважения к праву адресата отказать в просьбе, если ее выполнение неудобно ему или противоречит его собственным целям
8. Принуждение	Требование выполнять распоряжения инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами. Субъективно принуждение переживается: инициатором — как собственное давление, адресатом — как давление на него со стороны инициатора или обстоятельств	• Объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы без каких-либо объяснений или обоснований. • Наложение не подлежащих обсуждению запретов и ограничений. • Запугивание возможными последствиями. • Угроза наказанием, в наиболее грубых формах — физической расправой
9. Деструктивная критика	Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его	• Принижение личности партнера по общению (например, по формуле: «Да что тебе объяснять, все равно ты не поймешь.»). • Высмеивание того, что критикуемый не в состоянии изменить: внешности, социального и национального происхождения, скорости реакций, тембра голоса и др.

Вид влияния	Определение	Средства влияния
	дел и поступков. Разрушительность такой критики состоит в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя	• Высказывание справедливых критических замечаний адресату, который находится в состоянии ошеломленности и подавленности неудачей
10. Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях игнорирование выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером	• Демонстративное пропускание слов партнера мимо ушей. Невербальное поведение, указывающее на то, что присутствие партнера не замечается. Невыполнение обещаний или опоздание с отсутствием попыток что-либо объяснить. • Молчание и отсутствующий взгляд в ответ на вопрос, упрек или любое другое высказывание партнера. • Внезапная смена темы разговора
11. Манипуляция	Скрытое от адресата побуждение к переживанию определенных состояний, изменения отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. При этом для манипулятора важно, чтобы адресат считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственными за них	• Нарушение личного пространства, выражающееся в слишком тесном приближении или даже касании. • Резкое ускорение или, наоборот, замедление темпа беседы. • Поддразнивающие высказывания вроде: «Тебя что, так легко расстроить (задеть, обмануть, заставить подчиниться»)? • Подзадоривающие высказывания (например: «Вряд ли ты сможешь это сделать» или «Эта вещь слишком дорогая, чтобы ты смог ее купить»). • «Невинный» обман, введение в заблуждение. • Замаскированные под малозначительные и случайные высказывания оговор и клевета, которые могут быть приняты за таковые лишь по недоразумению. • Преувеличенная демонстрация своей слабости, неопытности, неосведомленности, «глупости» для того, чтобы пробудить у адресата стремление помочь, сделать за манипулятора его работу, передать ему ценную или даже секретную информацию, научить его делать что-либо и т. п. • «Невинный» шантаж (например, «дружеские» намеки на ошибки, промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом; шутливые упоминания «старых грехов» или личных тайн адресата)

Психологическое влияние (в понимании автора являющееся синонимом воздействия) определяется Сидоренко как «воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств», а соответственно «противостояние чужому влиянию» —

как «сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств» (Сидоренко, 1997, с. 125). Используя эти средства влияния и противостояния чужому влиянию, человек пытается преодолеть противоречивую ситуацию, сложившуюся в отношениях с партнером. При этом, если такие формы влияния, как убеждение, внушение и просьба, могут использоваться как в диалоге равноправных партнеров, так и в случае давления на партнера, то принуждение, деструктивная критика, игнорирование и манипуляция отражают методы «борьбы», направленные на «победу» над партнером.

Таблица 8.2. **Виды психологического противостояния влиянию (Сидоренко, 1997)**

Вид противостояния влиянию	Определение
1. Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия
2. Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
3. Энергетическая мобилизация	Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий
4. Творчество	Создание нового, пренебрегающего влиянием образца, примера или моды либо преодолевающего его
5. Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений
6. Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения
7. Игнорирование	Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий и выраженных инициатором воздействия чувств
8. Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия
9. Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия

По мнению Сидоренко, психологически конструктивное влияние должно отвечать трем критериям: 1) не быть разрушительным для личностей, участвующих во взаимодействии, и их отношений; 2) быть психологически корректным (учитывающим психологические особенности партнера и текущей ситуации и использующим «правильные» психологические приемы воздействия); 3) удовлетворять потребности обеих сторон (Сидоренко, 1997). Хотя в общем это не вызывает возражений, конкретизация предложенных критериев затруднительна. Например, как узнать, удовлетворяет ли степень влияния (взаимовлияния) потребности участников общения?

Проблема конструктивности влияния (взаимовлияния), как и взаимодействия вообще, парадоксальным образом сочетает в себе кажущуюся ее очевидность с «трудноуловимостью» конкретного содержания. Действительно, как определить степень его конструктивности/неконструктивности в каждом отдельном случае? Когда Сидоренко пытается проанализировать разные виды влияния под этим углом зрения, она либо вынуждена констатировать их неоднозначный характер, либо оговаривает условия их конструктивности и т. д.

> **Мы должны иметь более точный словарь, в котором будет различаться поведение самоуверенное, энергичное, направленное на достижение поставленной цели, и поведение, единственная цель которого – причинить боль, навредить или разрушить. Первое – это напористость, второе – агрессия.**
>
> *Д. Майерс*

Правомернее, на наш взгляд, говорить об амбивалентном характере большей части видов влияния, которые могут иметь как конструктивный, так и деструктивный характер, в зависимости от целей партнеров и особенностей ситуации.

Часто речь фактически идет не о принципиальных различиях между «правильными» и «неправильными» техниками взаимодействия, но о том, что одна и та же техника может принимать разный характер. Например, Аргайл и его коллеги, описывая «ассертивное» (настойчивое) поведение, указывают на некоторые факторы, способствующие его возможному переходу в негативные формы. Так, чем выше статус человека и больше власть, которой он обладает, тем труднее по отношению к нему сохранять «ассертивность» и вероятнее появление таких негативных форм реакции, как несогласие, отказ и т. д. Аналогичными факторами, затрудняющими «ассертивное» поведение человека, являются сложность ситуации и ее непривычность (например, неясность правил взаимодействия). Кроме того, очевидны расхождения в культурных нормах того, что считается допустимым уровнем «настойчивости» в поведении, например для мужчин и женщин (Argyle, Furnham, Graham, 1981). Напористость в конфликте часто отличается от ассертивности одним лишь желанием противодействовать другому.

Таким образом, хотя отдельные стратегии и сопрягаются с конкурентным или кооперативным взаимодействием достаточно явно, многие из них (например такие, как аргументация, убеждение) могут применяться и в целях «борьбы», и в целях диалога, обретая разную «окраску» в зависимости от эмоциональной «нагруженности».

Техники «борьбы»

Сравнивая диалог и давление на партнера как способы преодоления противоречий, следует заметить, что возможные различия между ними связаны с тем, что хотя в любом случае партнеры стремятся оказать влияние друг на друга, но в случае «борьбы» участники конфликта фактически не признают право другого на непринятие этого влияния и не стесняются в средствах своего воздействия друг на друга.

Приемы борьбы, как это ни странно, получили более конкретное описание в работах различных специалистов.

Начнем с исторически не первой, но выделяющейся своим четко определенным предметом работы — имеется в виду глава «Техника борьбы» в книге польского праксеолога Т. Котарбинского «Трактат о хорошей работе» (1975). Напомним, что под «борьбой», или «негативной кооперацией», он понимает «любое действие с участием по меньшей мере двух субъектов (исходя из предпосылки, что и коллектив может быть субъектом), где по крайней мере один из субъектов препятствует другому» (Котарбинский, 1975, с. 206).

Автор обсуждает разнообразные методы и приемы борьбы. Главная идея, которая лежит в их основе, — «создавай трудности противнику». При этом стороны используют разные приемы, цель которых «или победить, или сорвать возможность успешного противодействия со стороны противника, или хотя бы, не одержав победы, не дать победить и противнику» (там же, с. 207). Какие конкретные приемы имеет в виду Котарбинский? Создание условий свободы маневра для себя и максимальное ограничение свободы противника, противодействие концентрации сил противника, их расчленение (например, «разжигание конфликта между членами коллектива, против которого ведется борьба»), использование «метода проволочек» (Котарбинский ссылается на победу римлянина Квинта Фабия Максима над Ганнибалом: «Он так долго откладывал решающую битву, что войска пунического завоевателя стали наконец морально разлагаться, ослабели, утратили боевой дух») и «метода угроз» («Угроза противнику в борьбе основывается на демонстрации возможности нанесения ему удара. Предупреждение противника о выполнении неблагоприятного для него действия в том случае, если он сам не выполнит определенного неблагоприятного для себя действия, составляет основу принуждения»), приемов «захвата врасплох» и «заманивания в ловушку» и др. Большинство иллюстраций, которые приводит Котарбинский к упоминаемым им приемам борьбы, относится к области военного взаимодействия или шахматной игры, что наложило определенный отпечаток на его терминологию и характер рассуждения (хотя он сам считает, что его описания вполне применимы и к ведению словесных дискуссий).

Проблемы «силового» воздействия на партнера не прошли мимо внимания психологов. На основании анализа литературы Э. А. Орлова и Л. Б. Филонов выделяют такие специфические механизмы влияния в конфликтной ситуации, как демонстрация усиления собственных ресурсов; выжидание, удержание предыдущего состояния (включая некоторые уступки); риск; принуждение; ложные маневры, дезинформация (Орлова, Филонов, 1976, с. 336– 338). Н. М. Коряк предлагает различать два типа приемов психологического давления. Во-первых, это приемы использования в своих целях мотивов оппонента, например, таких, как материальная заинтересованность, мотивы продвижения по службе и т. д. Психологическое давление на партнера связано с созданием для него ситуации выбора между достижением его целей в конфликте и удовлетворением мотивов. Такое давление может оказывать руко-

водитель на подчиненного, муж на жену и т. д. Второй тип приемов основан на создании угрозы Я-концепции оппонента, его представлениям о себе. Психологическое давление осуществляется путем манипулирования чувством страха (например, страх оказаться в глупом или унизительном положении), чувством неуверенности в себе, вины и т. д. (Коряк, 1988).

Проводившиеся нами эмпирические исследования, анализ конкретных ситуаций в трудовых коллективах, где возникало противостояние администрации и работника, чье поведение расценивалось как деструктивное, дезорганизующее или по меньшей мере нежелательное, позволяют нам проиллюстрировать некоторые используемые приемы «силового» воздействия на работника.

Среди наиболее часто и типично использовавшихся был выделен, например, такой прием, как своеобразная «психологическая редукция», сведение возникшей конфликтной ситуации к «плохому характеру» участника (или участников) конфликта. Работник жалуется на плохую организацию труда или несправедливость руководителя, а его обвиняют в «скандальности». С помощью этого приема занятая человеком позиция интерпретируется как следствие тех или иных его личностных особенностей и тем самым обесценивается. При этом ему наносится «эмоциональный удар», нередко вынуждающий его занять позицию защиты и оправдания себя.

Другой прием, механизм которого хорошо известен в социальной психологии, — это «привязывание» неустраивающего поведения работника к интересам группы, состоящее в противопоставлении интересов отдельной личности и группы в целом. В этом случае возникает потенциальная возможность давления на человека со стороны группы.

Еще один прием ослабления позиции партнера — это обвинение его в преследовании «узколичных» или просто «личных» интересов. Эксплуатировавшаяся в прошлом идея приоритета общественных или коллективных интересов над личными приводила к своеобразному психологическому запрету индивидуального. Осознание неправомерности такого противопоставления и, напротив, необходимости согласования не снимает психологической проблемы отстаивания «личного интереса», которая возникает в силу сложившихся в обществе стереотипов. Имеющийся у нас опыт работы с конфликтами показал, что указание на преследование работником «личных интересов» воспринималось как обвинение и зачастую вынуждало его занять оборонительную позицию.

Следующий прием ослабления позиции партнера — это его компрометация, причем какие бы зоны ни затрагивались, она в целом способствует снижению доверия к человеку, что в конечном счете ослабляет его позицию.

Кроме упомянутых приемов воздействия на «конфликтующего» мы сталкивались и с другими тактиками «силового» воздействия на человека («застать врасплох», «найти уязвимые места у партнера и воспользоваться его слабостью», наконец, использование угроз и других способов наиболее грубого давления). Все они, однако, связаны с применением «силы», направлены на то, чтобы «подавить» партнера.

Обсуждение вербального взаимодействия — «искусства спора» — имеет давнюю традицию, начинающуюся с имен Аристотеля, Шопенгауэра и др. В рамках того же обсуждения «искусства спора» выполнена работа С. Поварнина «Спор. О теории и практике спора», впервые опубликованная в 1918 году и выдержавшая с тех пор несколько изданий. Вторая часть этой работы называется «Уловки в споре», где автор разбирает «уловки», которые именует «непозволительными». К ним Поварнин относит «механические», направленные на прекращение невыгодного спора; «психологические», имеющие своей целью «вывести нас из равновесия, ослабить и расстроить работу нашей мысли» (с. 63), для чего используются «грубые выходки», «отвлечение внимания», «внушение» и др. Наконец, следующая категория обсуждаемых автором «уловок» — это софизмы. Поскольку работа принадлежит перу логика, именно софизмам уделяется больше внимания, и этот раздел более детально разработан автором.

Вслед за Поварниным вербальные приемы «силового» воздействия на партнера часто обсуждаются и современными авторами, при этом их выводы во многом сходятся.

Типичными деструктивными приемами воздействия на партнера в конфликтной ситуации является использование угроз, «эмоциональных ударов» (унижения, оскорбления в адрес «противника»), ссылка на авторитет (или, напротив, его отрицание), уклонение от обсуждения проблемы, лесть и т. д.

Примеры деструктивных приемов в обсуждении

1. Запугивание и угрозы.

Общая формула: «потому что я сильнее тебя», «потому что если ты не... то я ...».

Примеры: «У меня есть возможности оказать на вас влияние», «Если вы не решите мой вопрос, мне придется обратиться к вашему руководству».

2. Унижение партнера, оскорбления в его адрес.

Общая формула: «потому что ты (делаешь это всегда неправильно; никогда не можешь ясно объяснить, что ты хочешь; никогда не доводишь дело до конца; просто дурак; ничего в этом не понимаешь)».

Примеры: «Вы даже не в состоянии понять проблему», «Мне неоднократно приходилось убеждаться в том, что вы делаете ошибки в самых простых ситуациях».

3. Ссылки на свой авторитет или отрицание авторитета другого.

Общая формула: «потому что я... (здесь решаю; лучше вас в этом разбираюсь)», «потому что вы... (совсем не так компетентны, правы, как думаете)».

Примеры: «Поверьте, мне уже неоднократно приходилось принимать подобные решения», «Не думаю, чтобы вы в этом разбирались лучше других».

4. Уклонение от обсуждения проблемы.

Примеры: «По-моему, вы драматизируете ситуацию», «Я вообще не вижу здесь никакой проблемы».

5. Лесть.

Примеры: «Вы настолько лучше меня в этом разбираетесь, что вам нетрудно будет найти правильное решение проблемы», «Неужели ты не пойдешь мне навстречу, ведь ты же все можешь и тебе это ничего не стоит».

Однако методы воздействия на партнера, связанные с его использованием или устранением на пути достижения целей, т. е. то, что мы условно обозначили собирательным понятием «борьбы», могут включать в себя «мягкие» приемы и разнообразные формы манипулирования, позволяющие «переиграть» партнера. Все приемы манипулирования — мы имеем в виду только случаи их сознательного применения — направлены на создание ситуаций, помогающих манипулятору использовать партнера для достижения своих целей (Доценко, 1997; Шостром, 1994).

Поведение в споре должно быть простым: не слушать собеседника, а разглядывать его или напевать, глядя в глаза. В самый острый момент попросить документ, сверить прописку, попросить характеристику с места работы, легко перейти на «ты», сказать: «А вот это не твоего собачьего ума дело», – и ваш партнер смягчится, как ошпаренный.

М. Жванецкий

Мы привыкли связывать с «борьбой» преимущественно «силовое» воздействие на партнера. Однако по своей сути манипулятивные приемы отличаются от традиционно понимаемых приемов борьбы только формой проявления, но их направленность та же — добиться своего, устранив партнера как помеху со своего пути.

Е. Л. Доценко (1997, с. 58) на основе анализа работ разных авторов выделил пять групп признаков, характеризующих манипуляцию:

1) психологическое воздействие как родовой признак понятия;
2) отношение манипулятора к другому как к средству достижения собственных целей;
3) стремление получить односторонний выигрыш;
4) скрытый характер воздействия;
5) использование (психологической) силы, игра на слабостях.

Ранее обозначенные нами как «мягкие» приемы борьбы фактически отличаются от манипуляции в рамках предложенных признаков только скрытым характером манипулятивного воздействия. Кроме того, отсутствие принципиальных различий между «борьбой» в ее «силовом» значении и манипуляцией проявляется в возможности перехода последней в открытое соперничество в том случае, если цели манипулятора становятся ясными его партнеру (Доценко, 1997, с. 104–105).

Приемы конструктивного взаимодействия

Следует отметить, что практика взаимодействия в противоречивых ситуациях — соревнованиях, конфликтах, спорах, диспутах — сформировала и конструктивные традиции деятельности. Именно так, например, возникает специфический принцип «негативного сотрудничества»: «Агонистический принцип — это принцип борьбы при соблюдении определенных норм и правил, принцип честного соревнования, достойного ведения дискуссий, диалогического спора, предполагающего уважение к оппоненту. Соблюдение этого принципа предполагает спор, но не личную ссору, борьбу по правилам, но не

грубую агрессивность, соревнование, но не бесстыдную конкуренцию, уважение человеческого достоинства оппонента или противостоящей коалиции и отрицание всякого антигуманизма в диалогическом взаимодействии» (Буш, 1985, с. 261–262).

Однако, как уже отмечалось, приемы конструктивного взаимодействия в конфликте менее очевидны, сколь бы парадоксальным это ни казалось.

Традиции классиков в этой области — Аристотеля, Шопенгауэра, Поварнина — продолжены современными исследователями. В качестве примера фундаментальных исследований в этой области можно привести работы Ф. ван Еемерена и Р. Гроотендорста. Согласно их точке зрения, «каждый речевой акт имеет своей целью коммуникативный эффект, предполагающий понимание сказанного со стороны слушающего, и интеракциональный эффект, достижение которого означает, что слушающий примет речевой акт или определенным образом отреагирует на него»; тем самым «каждый речевой акт накладывает на человека, который его совершил, определенные обязательства» (ван Еемерен, Гроотендорст, 1992, с. 29). «Общий принцип коммуникации», обеспечивающий, по мнению авторов, всю вербальную коммуникацию, звучит следующим образом:

> Будь ясным, честным, эффективным и точным», что подразумевает соблюдение следующих принципов: 1) «Не совершай непонятных речевых актов»; 2) «Не совершай неискренних речевых актов»; 3) «Не совершай избыточных речевых актов»; 4) «Не совершай бессмысленных речевых актов»; 5) «Не совершай речевых актов, которые не связаны соответствующим образом с предшествующими речевыми актами» (там же, с. 50–53).

Кроме того, из этих общих постулатов авторы выводят конкретные правила аргументативной дискуссии, являющейся, по их мнению, речевой коммуникацией, цель которой — содействовать разрешению спора, или конфликта во мнениях. Всего авторами сформулировано 10 правил дискуссии, а также описаны типичные ошибки, возникающие в связи с их нарушениями.

Одно из наиболее известных описаний приемов взаимодействия — это правила ведения конструктивного спора по С. Кратохвилу (табл. 8.3 и 8.4), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в конфликтной ситуации.

Наиболее распространенными приемами ведения обсуждения и предъявления своей позиции являются приемы аргументации и контраргументации. К техникам аргументации обычно относят предъявление аргументов, развертывание аргументов и метод положительных ответов, а к техникам контраргументации — «перелицовку» аргументов партнера, их расчленение и встречное развертывание аргументации. Например, метод положительных ответов предполагает постановку конкретных вопросов, с помощью которых по каждому отдельному пункту достигается согласие оппонента и тем самым оба партнера постепенно приходят к одному выводу; метод перелицовки направ-

лен на подведение партнера к противоположным выводам с помощью постепенного прослеживания решения проблемы вместе с ним; метод расчленения предполагает конкретизацию и разделение аргументов партнера с их последующей проработкой и т. д. (Дерманова, Сидоренко, 1996).

Таблица 8.3. **Конструктивный спор по Кратохвилу. Стиль спора (цит. по: Психотерапевтическая энциклопедия, с. 210)**

	+	–
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению «здесь и сейчас»	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу
2. Вовлеченность	Обе увлечены, наносят и получают сильные «удары»	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь»	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности, «шум»
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место

Таблица 8.4. **Конструктивный спор по Кратохвилу. Результат спора (цит. по: Психотерапевтическая энциклопедия, с. 211)**

	+	–
1. Информативность	Что-то узнал или получил, научился чему-то новому	Не узнал ничего нового
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить

В эффективной реализации конфронтации Сидоренко различает следующие стадии: сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера; усиление послания (в случае неэффективности первой попытки); выражение пожелания или просьбы; назначение санкций; реализация санкций (Сидоренко, 1997).

Психологическое противостояние, помимо конфронтации, контраргументации, конструктивной критики, включает в себя приемы «психологической

самообороны» и др. К техникам психологической самозащиты автор относит «технику бесконечного уточнения», «технику внешнего согласия» и «технику испорченной пластинки», когда участник общения в ответ на не устраивающие его действия партнера задает уточняющие вопросы, соглашается, не меняя своей позиции, повторяет одно и то же и т. д. (Сидоренко, 1995, с. 95–101).

К приемам конструктивного взаимодействия в конфликте мы вернемся при обсуждении проблем их разрешения.

Нерешенные вопросы

Правила Кратохвила, равно как и описываемые Сидоренко приемы, демонстрируют отсутствие четких представлений о разнице между конструктивным и неконструктивным, корректным и некорректным использованием «техники» взаимодействия.

Нерешенными остаются и методические проблемы вычленения принципов эффективной коммуникации. В исследовании М. Аргайла, А. Фюрнхама и Дж. Грахам среди правил социальной ситуации в качестве правил, отвечающих универсальным требованиям социальных ситуаций, описаны следующие: «Делай коммуникацию возможной», «Препятствуй уходу других участников», «Препятствуй агрессии», «Начинай и заканчивай встречи».

В свою очередь, к правилам, отвечающим универсальным требованиям вербальной коммуникации, относятся такие, как «Синхронизация высказываний», «Смежность пар», «Генерирование более длинных последовательностей высказываний». Однако исследования, в которых предпринимается попытка выявить элементы репертуара социального поведения (в том числе используемые вербальные категории и вербальное содержание), не дали значимых результатов. Изучение разных типов ситуаций показало, что вербальные категории Бейлса приложимы ко всем ситуациям, но не всегда полезны, а вербальное содержание варьирует настолько, что маловероятно найти общий набор категорий (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 180–197).

Возможно, дополнительные трудности в какой-то степени связаны с тем, что если так называемые приемы негативного взаимодействия еще можно вычленить довольно отчетливо и они в основном получают однозначно отрицательную оценку, то с тем, какие именно «техники» взаимодействия в конфликте ведут к его конструктивному разрешению, далеко не все ясно.

Общие пожелания к «правильной» коммуникации, в том числе и те, которые мы приводили, понятны.

Однако в связи с обсуждением известных принципов Грайса («быть правдивым», «быть кратким, но полным», «быть релевантным», «быть ясным и прямым»), А. Силларс и Дж. Вейсберг справедливо замечают, что при конкурентных взаимодействиях эти принципы нарушаются, поскольку могут расходиться с интересами индивида (Sillars, Weisberg, 1987, p. 152).

«Классические» теоретики конфликта исходили из того, что его открытое проявление имеет множество преимуществ и выполняет различные позитив-

ные функции, такие как адаптация, изменение, восстановление и т. д.; подавление конфликта, напротив, аккумулирует напряжение и делает возможные проявления конфликта взрывоопасными. Однако возможна и иная точка зрения. Так, А. Силларс и Дж. Вейсберг ссылаются на тех авторов, которые считают, что «идеология интимности» (в значении предпочтения открытой коммуникации) отражает культурные предпочтения и создает искаженную картину взаимоотношений, обходя вниманием потребность в приватности, скрытности, не учитывает ориентации «не будить спящую собаку».

Сами авторы приходят к выводу, что истина где-то посредине, поскольку на практике одни конфликты разрешаются с помощью прямой и открытой коммуникации, а другие «затухают», если их не вскрывать, и, в конце концов, лучший способ определяется характером проблемы и позициями сторон (Sillars, Weisberg, 1987). Отсутствие здесь единой точки зрения (а скорее всего и невозможность единого универсального правила на все возможные случаи) часто приводит к проявлению личных предпочтений того или иного специалиста в выдвигаемых им предложениях.

Регуляторы конфликтного взаимодействия

Описание детерминант поведения людей в той или иной ситуации взаимодействия требует обращения к трем группам факторов — «объективным» факторам ситуации, социальным и личностным детерминантам.

Ситуационный контекст взаимодействия

К факторам ситуации, определяющим взаимодействие участников конфликта, выбор ими тех или иных стратегий и тактик поведения, а следовательно, и развитие конфликтного процесса, традиционно относят общий контекст конфликтной ситуации, наличие в этом контексте факторов, осложняющих или смягчающих остроту противостояния сторон. Кроме того, фактором «ситуации» для участника конфликта выступает позиция и поведение его партнера.

Сам по себе *конфликт может развиваться в двух возможных контекстах — кооперативном или конкурентном.* Речь идет об общем характере отношений сторон, связанных взаимными интересами или, напротив, соперничеством. Соперничество побуждает участников ситуации к направлению своей энергии на собственную победу. По мнению конфликтологов, «соперники» обычно имеют «краткосрочную» ориентацию, т. е. более озабочены своей выгодой в данной ситуации, чем перспективами дальнейших отношений.

В работах М. Дойча было продемонстрировано, какое значение для взаимодействия участников конфликта и разрешения ими возникших проблем имеет кооперативный характер контекста их отношений. В кооперативном контексте участники ситуации имеют «долгосрочную» ориентацию и озабочены не только достижением своих целей, но и поддержанием хороших отно-

шений в дальнейшем. При заинтересованности в этом коммуникации будут более частыми, полными и точными, участникам выгодно информировать друг друга, так же как и быть информированными самим. Поскольку участники стремятся доверять и нравиться друг другу, они обычно стараются отзываться на желания, просьбы и потребности другого. «Кооператоры» настроены на признание легитимности интересов друг друга и поиск решения, удовлетворяющего потребностям обеих сторон. Конфликты имеют тенденцию рассматриваться как общая проблема, которая должна быть решена так, чтобы все так или иначе оказались в выигрыше (Deutsch, цит. по: Johnson, 1994, p. 118–119).

Оговоримся, что в своих исследованиях Дойч исходит из того, что психологические отношения сторон отвечают заданной модели, где в кооперативном контексте у людей возникают кооперативные отношения, а в конкурентном — конкурентные. Однако кооперативность или конкурентность отношений определяются не только (а может быть, и не столько) объективным характером взаимодействия людей, но и тем смыслом, которым они сами наделяют свои отношения. Тогда члены семьи, например, превращаются в соперников, стремящихся «победить» друг друга.

Косвенно это подтверждается, в частности, данными, полученными Е. В. Цукановой в ходе экспериментального исследования, заключавшегося в сравнении результатов решения задач в диадах с разным типом отношений. Если члены диады были связаны взаимоположительными или нейтральными отношениями, то их общение в процессе совместной деятельности значительно повышало эффективность последней. Если же эти отношения были взаимонегативны, то общение участников диады снижало эффективность их совместной работы: часто им вообще не удавалось решить общую задачу, поскольку они переключались с решения деловой проблемы на выяснение отношений. Таким образом, совместная деятельность и объективная необходимость кооперации реально не делали взаимодействие участников кооперативным, так как оно определялось их отношением друг к другу (Цуканова, 1991).

Среди ситуационных факторов разными авторами в той или иной форме отмечается *значение условий, которые могут выступать в качестве ужесточающих или ослабляющих конфликт.* Р. Дарендорф, рассуждая о социальных конфликтах, пишет о том, что чем больше «условий» имеется, тем больше вероятность конфликта, а также вероятность того, что конфликт примет острый и насильственный характер (Тернер, 1985, с. 288).

Развитие и протекание конкретного конфликта, например, в семье будет, безусловно, в какой-то мере зависеть от общего эмоционального фона и характера семейных отношений, благоприятных или неблагоприятных условий жизни семьи и т. д. В социологических работах указывается на зависимость остроты и разрушительного характера возникающих конфликтов от жесткости структуры, в рамках которой возникает конфликт. Иллюстрацией этого утверждения обычно служат социальные конфликты, возникающие в «жестких» и «гибких» социальных системах. Данное представление вполне согла-

суется и с психологическими данными: так, конфликты подростков с родителями (в том числе сопровождающиеся уходом из дома) принимают наиболее острый характер в тех семьях, где существуют жесткие правила подчинения детей взрослым, где дети лишены не только возможности высказать свои пожелания или свое несогласие с родителями, но и права голоса вообще.

Важнейшим с психологической точки зрения ситуативным фактором является *наличие «третьих лиц», заинтересованных в усилении или ослаблении конфликта.* Опыт международных отношений и конфликтов изобилует примерами влияния и того и другого рода. «Третий» как условие эффективной коммуникации и разрешения конфликта будет в дальнейшем предметом нашего самого пристального внимания, а пока сошлемся на простейший пример. Очевидно, что конфликт между молодыми супругами зависит от влияния окружающих: одно дело, если близкие твердят, что они чудесная пара, что все будет хорошо, и другое, если мать начинает говорить дочери, что с самого начала предупреждала ее, что с «этим человеком» счастья ей не видать и лучше развестись, пока не поздно, и т. д.

В качестве еще одного фактора ситуации, помимо указанных, для участника конфликта выступает также *поведение оппонента,* другой стороны. Здесь мы вновь вынуждены обратиться к работам Дойча, поскольку ни один исследователь не уделил столько внимания изучению стратегий конфликтного взаимодействия, как он. Методические приемы и процедуры его исследований были подробно описаны ранее. В фокусе его внимания находились выбор (изменение) стратегии поведения под влиянием стратегии поведения партнера, фактически выступавшей в качестве фактора ситуационного контекста.

В лабораторных играх для двоих изучалась эффективность нескольких разных стратегий: игра допускала альтруистическое, кооперативное, индивидуалистическое, самозащитное или агрессивное поведение участников. Напомним, что в соответствии с методической процедурой Дойча один из участников игры всегда являлся сообщником экспериментатора и следовал заранее оговоренной стратегии поведения в ответ на поведение настоящего испытуемого в игровой ситуации.

Одна из стратегий — «подставь другую щеку» — предполагала, что помощник экспериментатора реагирует на угрозы и нападки партнера в альтруистической манере, демонстрируя кооперативное поведение и вознаграждая другого. «Некарательная» стратегия предписывала ему самозащитное поведение в ответ на атаки и угрозы. «Сдерживающая» стратегия предполагала ответную угрожающую реакцию при любых некооперативных действиях партнера и ответные контратаки, при этом любому кооперативному действию соответствовала кооперативная реакция. Остальные стратегии были различными вариантами стратегии типа «исправившийся грешник». Сообщник экспериментатора играл очень угрожающую и агрессивную роль на начальных этапах игры (пятнадцать проб), но затем «разоружался» и резко менял свое поведение на стратегию «подставь другую щеку», некарательную или сдерживающую стратегию (в разных сериях экспериментов).

По мнению Дойча, последние три стратегии направлены на стимулирование кооперативного взаимодействия. Стратегия «подставь другую щеку» взывает к совести и доброй воле оппонента, этот подход характерен для многих религиозных направлений и сторонников ненасилия. Сдерживающая стратегия основывается на политике «кнута и пряника», поощряя кооперацию и наказывая некооперацию; она имеет более утилитарный характер и часто описывается как рационалистическая. Некарательная стратегия делает акцент на поощрении кооперации и нейтрализации агрессивного поведения; она апеллирует к интересам человека скорее через позитивное, чем негативное воздействие. Предполагается, что тем самым удается избежать непонимания и враждебности, которые могут быть следствием наказания, переживаемого субъектом.

Разнообразные эксперименты, проводившиеся Дойчем и его коллегами, были направлены на сравнение использования этих стратегий поведения в ситуациях разной степени конкурентности (от относительно слабой до сильно выраженной), а также на изучение различных частных вариаций этих стратегий. Результаты данных экспериментов оказались во многом схожими и были обобщены Дойчем следующим образом.

1. Некарательная стратегия была наиболее эффективной в стимулировании кооперативного поведения субъекта и, кроме того, приводила к наилучшему результату совместной деятельности участников игровой процедуры. Эффективность этой стратегии оказывалась наиболее устойчивой от эксперимента к эксперименту и в наименьшей степени варьировала от ситуации к ситуации. По сравнению с некарательной все остальные стратегии проигрывали в продуцировании кооперативного поведения и уменьшении агрессии испытуемых субъектов.
2. Эффективность стратегии «подставь другую щеку» оказалась сильно зависимой от степени конкурентности ситуации. Чем более конкурентными были устремления участников ситуации, тем больше они были склонны эксплуатировать сообщника экспериментатора, использовавшего эту стратегию.
3. Сдерживающая стратегия вызывала более агрессивное и самозащитное и менее кооперативное поведение субъектов по сравнению с другими стратегиями. Помощник экспериментатора, использовавший эту стратегию, оценивался как наименее добрый и кооперативный и наиболее эгоистичный.

Многочисленные экспериментальные исследований М. Дойча легли в основу сформулированного им закона социальных отношений: «Характерные процессы и эффекты, вызываемые данным типом социальных отношений, имеют тенденцию вызывать данный тип социальных отношений» (Deutsch, p. 69). Этот закон означает, что кооперация вызывает и вызывается воспринимаемым подобием в представлениях и аттитюдах участников взаимодействия, их готовностью помогать, открытостью в коммуникации, доверяющими

и дружественными установками, восприимчивостью к общим интересам и не подчеркиванием противоположных интересов, ориентацией на объединение усилий в противоположность подчеркиванию различий в силе между участниками. Аналогично конкуренция вызывает и вызывается использованием тактики принуждения, угрозы и хитрости, попытками увеличить различия в относительной силе сторон в свою пользу, ограничениями в коммуникации, минимальным осознанием сходства в ценностях и усилении восприимчивости к противоположности интересов, подозрительными и враждебными установками, значимостью, жесткостью и величиной проблем в конфликте и т. д.

Несмотря на известный скепсис, который вызывают лабораторные исследования Дойча и релевантность их результатов обычным человеческим конфликтам, его выводы, безусловно, представляют и интерес, и практический смысл.

Наш опыт работы с конфликтами позволяет дополнить описание ситуативных факторов, связанных с партнером, такой, на наш взгляд, существенной детерминантой конфликтного взаимодействия партнеров, как опыт отношений сторон. В отличие от «социальных конфликтологов», нередко сталкивающихся с конфликтами, участники которых могут быть не связаны какими-то длительными и тесными отношениями, психолог имеет дело с трудностями и нарушениями в отношениях людей, которые имеют свою историю. Муж и жена, родители и подрастающие дети, начальник и подчиненный, мама и учительница — всех их связывает, пусть и в разной степени, опыт уже имеющихся отношений. Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления в прошлом становится положительным фактором с точки зрения установки участников конфликта на новую ситуацию разногласий, негативный же опыт отрицательно влияет на развитие нового конфликта.

Общий вывод, которого требует указание на ситуационные факторы развития взаимодействия, привычен для психологии и аналогичен тому, к которому мы уже приходили при описании ситуативных факторов возникновения конфликтов: факторы ситуации имеют влияние на поведение участников конфликтного взаимодействия, однако это влияние неоднозначно и опосредуется субъективными психологическими установками и особенностями участников конфликта.

Психологические ориентации участников конфликта

Очевидное и важнейшее значение для выбора поведения в социальной ситуации взаимодействия имеют психологические ориентации или установки его участников. Обычно понятием психологической установки обозначают более или менее устойчивый комплекс когнитивных и мотивационных ориентаций на данную ситуацию, который выполняет функцию регуляции выбора стратегии поведения и реакций в этой ситуации.

Когнитивная ориентация представляет собой комплексы представлений (ожиданий), помогающих человеку на когнитивном уровне сориентироваться

в ситуации, в которой он оказался. (Для обозначения этой когнитивной установки разными авторами используются понятия схемы, сценария, «фрейма» и т. д.) Люди как «наивные социально-психологические теоретики» на основании своего опыта формируют когнитивные схемы, ориентированные на определенные типы социальных отношений.

Базисная когнитивная схема применительно к кооперативным-конкурентным отношениям, по М. Дойчу, касается таких дилемм, как мы «за» или «против» друг друга, связаны ли мы таким образом, что мы вместе выиграем или вместе проиграем, или же если один выигрывает, то другой проигрывает.

Мотивационные ориентации, так же как и когнитивные, связаны с различными типами социальных отношений, поскольку они могут содержать возможность или невозможность удовлетворения потребностей индивида. В терминологии Левина мотивационные ориентации наделяют пространство «позитивной или негативной валентностью», придавая когнитивной карте динамический характер.

В кооперативных отношениях, пишет Дойч, человек склонен воспринимать другого позитивно, иметь доверительные и доброжелательные установки по отношению к другому, быть психологически открытым, быть ответственным за другого и за совместный кооперативный процесс и т. д., и при этом ожидать от другого схожей ориентации. В конкурентной ситуации существует тенденция воспринимать другого негативно, у индивида возникают подозрительные и враждебные установки по отношению к другому, психологическая закрытость, тенденция быть агрессивным, добиваться односторонних преимуществ для себя, рассматривать другого как противника и т. д. При этом и от оппонента ожидается наличие аналогичных установок. Дойч считает, что основные черты этой ориентации могут быть проиллюстрированы описанной Мюрреем «потребностью в агрессии» и «потребностью в защите». Особенности проявления данной ориентации могут определяться конкретным типом конкурентной ситуации, — является она формальной или неформальной, находятся партнеры в равных или неравных позициях, ориентированы они на решение задачи или на проблему отношений.

Продолжая анализ установок участников конфликта относительно их взаимодействия, Дойч указывает также на их *моральные ориентации*. Моральная ориентация связана с взаимными обязательствами и правами людей и предполагает, что отношения рассматриваются не только с точки зрения личной перспективы, но и с позиции социальной перспективы, учитывающей интересы других в этих отношениях. Как отмечает Дойч, участники отношений имеют взаимные обязательства по уважению и поддержке социальных норм, которые определяют, что является справедливым или несправедливым во взаимодействии и его результате для них. Понятно, что и моральные ориентации, и то, что рассматривается как «правильное», справедливое, будут различаться в зависимости от типа отношений.

Кооперация и конкуренция вызывают разные типы моральных ориентаций. В кооперативных ситуациях возникает тенденция к принятию равенства

и взаимному уважению. В конкурентных ситуациях моральная ориентация легитимизирует борьбу за выигрыш, при этом борьба может вестись с соблюдением правил (например, в случае дуэли) и, соответственно, моральная ориентация будет включать обязательства по соблюдению правил, или же она ведется без правил, когда «все средства хороши» (Deutsch, 1985, p. 82–86).

Отечественный исследователь Е. И. Доценко также пишет о моральной и психологической ориентациях на взаимодействие с партнером. Все виды взаимодействий он предлагает расположить вдоль ценностной оси, один из полюсов которой — это «отношение к другому как к ценности», второй — «отношение к другому как к средству». Для первого полюса характерна моральная установка на партнера как самоценность, установка, которая признает за ним право быть таким, какой он есть, и иметь собственную позицию. Психологический аспект включает в себя мотивационный, когнитивный и операциональный компоненты. Мотивационный план реализуется установкой на сотрудничество, на равноправные партнерские отношения, совместные решения. Когнитивный план — это установка на понимание другого, операциональный — установка на реализацию диалога.

Второй полюс — Доценко называет его «объектным» в отличие от первого, «субъектного», — в моральном плане характеризуется отношением к партнеру как к средству достижения своих целей, которое можно использовать или убрать с дороги как помеху. Мотивационный аспект соответствующей психологической установки проявляется в желании управлять другим, добиваться своего, получить преимущество. Когнитивный — в отсутствии желания понимать другого, посмотреть на ситуацию его глазами, операциональный — в однонаправленности своих воздействий, монологичности поведения. Между этими полюсами — «другой как средство» и «другой как ценность» — располагаются пять установок на взаимодействие: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество (Доценко, 1997).

Дойч, как уже отмечалось, придерживается в своих исследованиях и теоретических построениях логики ситуационного подхода. В данном случае это проявляется в том, что при обсуждении когнитивных, мотивационных и моральных ориентаций участников взаимодействия он в большей мере опирается на ситуативные детерминанты их возникновения. Понятно, однако, что на характер этих ориентаций человека в ситуациях его социального взаимодействия оказывают влияние и его личностные особенности, задающие его индивидуальную склонность к преимущественному принятию тех или иных ориентаций.

Однако в обыденном сознании нередко преувеличивается *значение личностных факторов* в возникновении конфликтов. В полном соответствии с фундаментальной ошибкой атрибуции, наблюдая со стороны «чужие» конфликты, мы обсуждаем неправильное поведение их участников, в «своих» же конфликтах сетуем на сложившиеся обстоятельства или обвиняем других.

В одном из исследований нами изучались психологические характеристики «трудных» в общении людей на примере сопоставления двух групп, обра-

зованных с помощью экспертных оценок. Из общего числа работников, с которыми эксперты находились в постоянном контакте и хорошо представляли себе особенности их поведения, им было предложено отметить тех, общение с которыми нередко связано с осложнениями, столкновениями, и тех, которые, напротив, являются самыми «благополучными» с этой точки зрения. Группы были составлены из лиц, отнесенных к одной и той же категории разными экспертами независимо друг от друга. В результате в «конфликтную» группу попали 34 человека; столько же мы включили в «благополучную» группу (по прочим параметрам — полу, профессиональному составу, условиям труда, принадлежности к организационному подразделению и др. — группы были выравнены). В ходе исследования использовались: тест фрустрации Розенцвейга, опросник Томаса по выявлению доминирующих тенденций поведения в конфликтных ситуациях и стандартизированное интервью, включавшее вопросы, предусматривающие оценку человеком различных сторон его трудовой деятельности и социального окружения в трудовом коллективе, а также направленные на изучение степени включенности работника в деятельность и систему отношений трудового коллектива. Было установлено, что, по сравнению с «благополучной», для членов «конфликтной» группы были характерны больший удельный вес самозащитных реакций и более низкий показатель адекватного реагирования на фрустрирующую ситуацию (по тесту Розенцвейга), пониженное стремление к сотрудничеству в сочетании с напористостью в достижении собственных интересов и пренебрежением интересами других (по тесту Томаса). Однако указанные личностные различия между членами двух обследованных групп не носили абсолютного характера и возникали за счет «крайних» случаев. В целом данные тенденции, проявляющиеся в личностных особенностях членов обеих групп, обнаруживали значимые различия менее чем для 40% всех обследованных. И это несмотря на то что уже сама процедура подбора групп предусматривала выбор лиц с наиболее выраженными негативными и позитивными формами поведения в межличностном общении, т. е. эти группы уже сами по себе являлись полярными с точки зрения общего континуума личностных психологических особенностей. Для большей же части членов обеих групп были характерны совпадение или близость показателей, описывающих указанные личностные особенности. Отсюда можно прийти к выводу, что в конфликтном поведении «нормального» большинства реальная роль негативных личностных особенностей еще меньше.

Более существенными по результатам нашего исследования оказались различия между «конфликтными» и «благополучными» группами по другим параметрам: «трудные» в общении имели более низкие показатели удовлетворенности практически по всем аспектам своей социально-производственной ситуации. Особенное недовольство у них вызывали взаимоотношения с окружающими, также они проявляли гораздо меньший интерес к делам и проблемам своего коллектива, в целом обнаруживали низкую привязанность к непосредственному окружению. В то же время в группе «благополуч-

ных» оказались те, кто по своим личностным показателям скорее мог оказаться в группе «конфликтных», но им нравилась работа, коллектив, сложились отношения с руководителем, и присущие им неблагоприятные тенденции личности в этих условиях не проявлялись. Таким образом, полученные данные позволяют утверждать, что благоприятная ситуация, в которой оказывается человек, не дает оснований для проявления конфликтных тенденций его характера (или смягчает их), и напротив — общая неблагоприятная ситуация может привести к конфликтному поведению даже вполне «миролюбивых» людей. Подобная зависимость свидетельствует об известном приоритете социально-психологических факторов перед индивидуально-психологическими среди субъективных факторов, детерминирующих возникновение конфликтов. Как оказалось, личностные особенности участников противоречивых ситуаций имеют подчиненный характер и обнаруживают себя или не обнаруживают в зависимости от интерперсональных факторов, связанных с позицией человека в системе межиндивидуальных связей.

Социально-перцептивные регуляторы

Напомним, что в соответствии с принятым различением двух принципиальных классов социально-психологических явлений при изучении конфликта можно выделить два аспекта: во-первых, конфликт как собственно социально-психологическое явление и непосредственно наблюдаемое взаимодействие и, во-вторых, его субъективное отражение участниками — осознание и переживание различных сторон конфликтной ситуации.

Последний аспект имеет особенное значение в изучении конфликтов: если многие социально-психологические явления существуют независимо от того, как они воспринимаются и переживаются участниками группового взаимодействия (например, конформизм или групповое давление), то, как уже неоднократно отмечалось, конфликт начинается с осознания его участниками несовместимости их интересов, противоречия их позиций и т. д. Таким образом, само существование конфликта как социально-психологического явления ставится в зависимость от субъективного отражения события его участниками.

Проблемы, связанные с восприятием и отражением конфликтного взаимодействия, мы будем рассматривать исходя из того, что образ ситуации, являющийся регулятором поведения человека в конфликте, представляет собой относительно целостное отражение человеком сути противоречия, общей «расстановки сил», собственных возможностей и возможностей «оппонента», его личности в целом и т. д.

И здесь мы опять сталкиваемся с трудностями, вызванными неразработанностью проблемы ситуаций и их восприятия в психологии. Напомним, что исследования западных психологов показали, что образы ситуаций являются не столько отражением их отдельных элементов или ситуационных свойств, сколько представляют собой своеобразные амальгамы образов «люди-в-ситуациях». Д. Магнуссон (Magnusson, 1981), проанализировавший характери-

стики ситуаций, предложенные различными специалистами (начиная с работы У. Томаса 1927 года), выделил актуальные ситуационные свойства (сложность, ясность, сила, способствование/ограничение, задачи, правила, роли, физические условия и другой человек) и свойства, связанные с людьми — участниками ситуации (цели, воспринимаемый контроль, ожидания, потребности и мотивы, аффективные тона и эмоции). В свете упомянутых результатов исследований вычленение в образах конфликтной ситуации ее «чистых» свойств представляется довольно проблематичным. Опыт нашей работы также заставляет думать, что люди воспринимают конфликтные ситуации, участниками которых они являются, скорее в «человеческом» измерении — «я-в-ситуации» и «он/она-в-ситуации».

Хотя акцент был сделан на когнитивных аспектах отражения конфликта, напомним, что восприятие ситуаций имеет аффективную окрашенность, и это проявляется в переживании участниками конфликта тех или иных чувств и эмоциональных состояний, становящихся для них частью общего образа конфликтной ситуации. Обычно авторы, указывающие на эмоциональные компоненты конфликта, отмечают возможность возникновения враждебных чувств, агрессивности, тревожности, страха. Основываясь на своих исследованиях по психологии настроения, Л. В. Куликов (1997, с. 67) предлагает различать мотивационные чувства (бодрость, радость, азарт), тензионные чувства (гнев, страх, тревога — чувства напряжения), самооценочные чувства (печаль, вина, растерянность, стыд). Понятно, что переживание этих чувств участниками ситуации вариативно, зависит от «состояния дел» в конфликте, а также от личностных особенностей. Например, в исследовании Н. А. Батурина (1997) было показано, что эмоциональное содержание неудачи является более сложным и противоречивым, чем переживание успеха. Так, переживание успеха эмоционально почти полностью совпадает с эмоциональным переживанием радости и не имеет различий, обусловленных полом субъекта. Что же касается неудачи, то у юношей она оказалась больше связанной с разочарованием, негодованием, гневом (по мнению автора, это свидетельствует об экстрапунитивной направленности переживаний), у девушек — с чувствами стыда и вины (и, соответственно, интрапунитивной направленностью).

Социально-перцептивные аспекты конфликта будут нами рассмотрены с точки зрения представлений об адекватности отражения конфликтной ситуации и с точки зрения образа «другого».

Адекватность отражения конфликтной ситуации. В отечественной литературе вопрос об образах конфликтной ситуации впервые был поставлен Л. А. Петровской (1997). Применительно к проблеме осознания конфликтности ситуации она пишет о соотношении объективной ситуации и ее оценки участниками; при этом возможно несколько следующих вариантов.

1. Адекватно понятый конфликт предполагает, что участники ситуации «правильно оценивают себя, друг друга и ситуацию в целом».
2. Неадекватно понятый конфликт содержит существенные отклонения от действительности.

3. Объективная конфликтная ситуация существует, но не осознается ее участниками как конфликт; в этом случае психологически конфликта не существует, и конфликтного взаимодействия не происходит.
4. Ложный конфликт имеет место в том случае, если объективно конфликта не существует, но стороны ошибочно оценивают свои отношения как конфликтные.
5. Конфликт отсутствует объективно, и субъективно ситуация также оценивается участниками как неконфликтная.

К этому можно добавить приводимые Дойчем типы конфликта, основанные на соотношении объективной ситуации и ее восприятия участниками конфликта:

1) «подлинный конфликт», объективно существующий и адекватно воспринимаемый;
2) «случайный, или условный конфликт», зависящий от легко изменяющихся обстоятельств;
3) «смещенный конфликт», когда за «явным конфликтом» скрывается другой, лежащий в основании явного;
4) «неверно приписанный конфликт» между ошибочно понятыми сторонами и как следствие по поводу ошибочно истолкованных проблем;
5) «латентный конфликт», не осознаваемый сторонами и потому не происходящий;
6) «ложный конфликт», возникающий при отсутствии объективных оснований в силу взаимного непонимания (цит. по: Петровская, 1997, с. 141–142).

С теоретической точки зрения вопрос интересен, однако, по признанию специалистов, в возникновении конфликтов решающую роль играют образы ситуации, формирующиеся у ее участников. Пишет об этом и Петровская: «Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама реальность являются непосредственной детерминантой конфликтного поведения участников». Эти образы, по ее мнению, включают в себя «представления участников о самих себе (своих мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.), представление о противостоящих сторонах (их мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.) и представление о среде, в которой складываются конфликтные отношения» (Петровская, 1977, с. 130). Тем самым проблема истинности/ложности образа-отражения конфликта отходит во взаимодействии участников на второй план, но вновь возникает, когда мы обращаемся к проблемам разрешения конфликтов.

Образ другого. Одной из фундаментальных характеристик образа партнера в конфликте является пристрастность. Если в целом социально-перцептивные образы, как известно, «пристрастны», то в конфликтной ситуации, где взаимодействуют люди с противоречащими друг другу позициями, интересами и т. д., где другой воспринимается как противостоящая сторона, «про-

тивник», эта пристрастность имеет основания возрастать. Объектом, вызывающим ее проявление, может стать любая зона образа другого — интерпретация его поведения, его мотивов и личностных особенностей.

Как неоднократно в разной форме отмечалось исследователями социально-перцептивных процессов, «поведение, демонстрирующее явные ролевые образцы, не нуждается в особом объяснении, но отходящее от ролевых требований представляется в значительной степени “интригующим” и потому вызывает особый интерес с точки зрения поисков его причины» (Андреева, 1981, с. 37). В конфликтной ситуации поведение «оппонента» воспринимается другим участником конфликта как противоречащее его позиции, а потому часто как «неправильное», «неестественное», «нелогичное», что с особой силой запускает механизм интерпретации поведения «оппонента».

В описании социально-перцептивных процессов уже утвердилось представление о воспринимаемом человеке как о своего рода сообщении, в котором существуют две стороны — текст (внешняя сторона) и смысл (внутренняя), причем поведение воспринимаемого, его действия и поступки играют роль текста (Андреева, Донцов, Хараш, 1981, с. 81). Хараш видит в социальной деятельности

> два смысловых полюса, два противолежащих смысловых пласта — «смысл для себя» и «смысл для других». Так или иначе, в поведении партнера по общению всегда присутствует внутренняя сторона, особенно важная для понимания его действий. Она обнажается в так называемом «открытом», или «диалогическом», общении, для которого характерно «взаимное посвящение партнеров в действительные мотивы их деятельности» (Хараш, 1981).

В конфликтной ситуации для выбора эффективной линии поведения (равно как и для адекватного разрешения ситуации в целом) партнеры особенно нуждаются во взаимном понимании внутреннего смысла, «смысла для себя» происходящих событий. Вместе с тем они редко прибегают к открытому общению. Основная преграда на его пути — сознательная и бессознательная защита себя самого. Сознательная защита связана с опасением, что полученная «противником» информация будет использована им в своих интересах. Бессознательная — с актуализацией защитных механизмов. Общая напряженность ситуации, недовольство партнером, не разделяющим его точки зрения, продуцирует у человека ожидание негативной обратной связи, которая, по данным исследователей, способствует актуализации защитных механизмов личности, провоцирует на отвержение, не восприятие даже конструктивной информации (Арутюнян, Петровская, 1981, с. 46–47). Человек интуитивно подозревает, что его негативные оценки вызывают у партнера ответные негативные реакции, поэтому осторожен в проявлении своего отношения (Петровская, 1981, с. 157).

Таким образом, процессы межличностного познания в конфликтной ситуации характеризуются повышенной заинтересованностью в построении адекватного психологического образа партнера, интенсивной работой по интер-

претации и прогнозированию его поведения, высокой степенью «пристрастности» к партнеру, «закрытостью» партнера — реальной или подозреваемой.

В понимающей социологии А. Шюца различаются три типа понимания:

1) понимание как самоинтерпретация — интерпретация собственного переживания в терминах «своего» контекста значений;
2) понимание субъективных значений другого, или истинное понимание, представляющее собой реализацию интерсубъективности, которое всегда приблизительно, поскольку строгое и точное понимание субъективных значений другого невозможно;
3) типизирующее понимание через конструирование типической модели лежащих в основе поведения мотивов или типических установок личностного типа (цит. по: Ионин, 1979).

В конфликте «работают» все три типа понимания: в нем присутствует самоинтерпретация как внутренний процесс и ее презентация другому, понимание (или интерпретация) другого с привлечением типических интерпретационных моделей личности.

Традиционная точка зрения на социально-перцептивные явления предполагает, что повышение адекватности образа партнера уже обладает ценностью, так как позволяет более точно выстроить свое поведение по отношению к нему. Однако это лишь одна из задач, стоящих перед человеком в конфликтной ситуации, причем имеющая подчиненный характер по отношению к главной цели — разрешению самого конфликта.

Распространена позиция, в соответствии с которой более адекватное и точное межличностное восприятие само по себе приводит к преодолению конфликтов (Межличностное восприятие в группе, 1981, с. 251). С другой стороны, как показывают результаты исследований, знание о другом человеке еще не является гарантией согласия: взаимная информированность членов группы друг о друге может оказаться одинаково высокой как в сплоченной, так и в конфликтной группе (там же, с. 151).

Речь идет о разных типах конфликтов. Там, где причины конфликта кроются в недостаточном взаимопонимании, искажении образа партнера по общению, повышение взаимной информированности может способствовать преодолению конфликтной ситуации. Это не относится к ситуациям, когда большее знание друг о друге все более разъединяет партнеров, обнаруживая различие их позиций и установок.

Таким образом, образ противостоящей стороны, возникающий у человека в конфликтной ситуации, может как способствовать, так и препятствовать успешному разрешению конфликтной ситуации.

Важнейшее значение образов — это выполнение ими регулятивной функции как по отношению к взаимодействию в целом, так и в отношении выбора конкретных действий. Д. Майерс просто определяет эту проблему: «Наши заключения о том, почему люди поступают так, как они поступают, очень важны: они определяют наши реакции и решения относительно других» (Май-

ерс, 1997, с. 101). Он приводит данные о связи между характером интерпретации поведения другого и общей удовлетворенностью в отношениях с ним. К примеру, интерпретация негативных действий супруга как «эгоистичных и типичных для него» была свойственна тем, кто несчастлив в браке; для тех же, кто демонстрировал большую удовлетворенность своим браком, была характерна тенденция объяснять негативное поведение партнера внешними, преходящими обстоятельствами.

Попробуем ответить на вопрос: как «объясняют» друг друга участники конфликта?

В возникновении конфликта всегда виноват другой?

Исследование конфликтов в школе показало наличие существенных расхождений между представлениями учеников и учителей о причинах возникающих между ними разногласий. Так, с точки зрения учеников, основные причины их конфликтов с учителями сводятся к оскорблениям со стороны учителя, его нетактичному поведению; отсутствию объективности в оценке знаний учеников; завышенным требованиям. По мнению учителей, основные причины их конфликтов с учениками связаны с нарушениями дисциплины на уроках, плохим выполнением домашних заданий; нездоровыми отношениями в классе. Нетрудно заметить, что каждый из участников видит причины возникающих конфликтов в противостоящей стороне и возлагает на нее ответственность за их разногласия.

Тенденция педагогов возлагать ответственность за возникающие конфликты на учеников обнаруживает явную связь со стажем работы учителя: она оказалась самой высокой в группе молодых учителей со стажем работы до 5 лет; далее, в группе учителей со стажем от 6 до 10 лет наблюдается ее ослабление; и наконец, среди педагогов со стажем свыше 10 лет эта тенденция вновь возрастает, причем с заметным увеличением количества негативных суждений в адрес учеников. Для молодых учителей возложение ответственности на ученика скорее всего есть форма ухода от признания собственного неумения строить взаимоотношения, решать педагогические задачи и разрешать возникающие проблемные ситуации. Перенос ответственности за конфликты на учеников у учителей со стажем работы более 10 лет связан, возможно, с тенденцией к деформации профессионального самосознания.

Полученный результат — возложение ответственности за конфликт на «другого», равно как и наделение его «плохими» чертами, — типичен для изучения перцептивных явлений в конфликте. Напомним, что в типовой модели этнической ситуации, выявленной Т. ван Дейком, участники — «Мы» и «Они» — наделяются разными характеристиками. «Мы» — «положительные, вежливые, всегда помогающие, терпимые»; «Они», «иностранцы» — «отрицательные, опасные, доставляющие беспокойство и т. д.» (ван Дейк, 1989, с. 184). Исследование межличностного оценивания в условиях конфликта показало, что в ситуации конфликта оценка выступает в форме простого перечисления

негативных качеств, приписываемых оцениваемому. Использованная методика репертуарных решеток позволила продемонстрировать, что

> в состоянии конфликта оценивающий склонен выносить своему оппоненту заведомо негативные, крайние оценки по всем основным показателям, максимально противопоставлять его хорошему знакомому и не соотносить с собой. В социально-психологических терминах это соответствует вытеснению оппонента в категорию «Они» и противопоставлению «Мы», со всеми вытекающими последствиями (Конфликт в конструктивной психологии, 1990, с. 108).

Описанные результаты совпадают с нашими данными. В одной серии из собранных нами конфликтных ситуаций мы просили наших респондентов включить характеристики участников конфликта в описание (не давая никаких дополнительных инструкций). В тех случаях, когда описывались ситуации, участниками которых являлись они сами, мы получали характеристики «Я» и «Он/Она».

Анализ этого материала показал следующее. Характеристики участников конфликта содержали их ролевые позиции («мать — дочь», «ученик — учитель», «заведующая детским садом — музыкальный работник») в 100% описаний, социально-демографические данные — указания на пол участников ситуации, возраст (в 70–100% описаний), семейное положение (32,5%), образование (25,0%). Различий между описаниями «Я» и «Он/Она» по этим параметрам практически не было.

Из психологических составляющих образа «другого» лишь 25,0% от общего числа имеют позитивный или нейтральный характер («энергичный», «принципиальная», «рациональная», «сдержанная» и т. д.). Все остальные содержат выраженные негативные оценки. Они могут (с известной долей условности) быть разделены на следующие категории: характеристики эмоционального поведения («вспыльчивая», «эмоционально холодная», «нервный» и т. д.) — 31,2%; указания на эгоистические черты характера и поведения («не признает позиции другого», «из любых ситуаций старается выйти “сухой”, переложить ответственность на другого» и т. д.) — 14,6%; осуждаемые привычки («любит власть», «любит деньги» и т. д.) — 11,5%; коммуникативные проблемы («не очень разговорчивая», «несколько отстраненная» и т. д.) — 9,3%; плохие отношения с окружающими («ее больше боятся, чем уважают» и др.) — 6,2% и указания на внешние недостатки («внешне непривлекательная») — 3,1%.

В противоположность «другому» психологические характеристики «Я» имеют откровенно позитивный характер: «общительная», «доброжелательная», «веселая», «умная», «интересная», «широкий круг общения и интересов», «спокойная», «любит свое дело», «организатор» и др. (66,6%). Если речь идет о своих недостатках, они приводятся в форме «да... но...»: «обидчивая, но отходчивая», «вспыльчивая, но быстро отхожу», «легко теряю интерес к делу, если встречаю сопротивление», «уверена в том, что делаю в данный момент, — в связи с этим не слышу совета других, даже если не права» и т. д.; т. е. указание на свои недостатки каждый раз сопровождается «смягчающими обстоя-

тельствами». Эти характеристики составляют 18,5% от общего числа. Качества, относительно которых можно утверждать, что они содержат негативную оценку («нерасторопна», «ворчунья»), составляют лишь 7,4%. Такой же процент высказываний может быть оценен как нейтральные.

Тайное ощущение собственной вины мы весьма предусмотрительно прикрываем ненавистью, которая облегчает приписывание вины другому.

Г. Зиммель

Итоги данного исследования однозначно свидетельствуют о противопоставлении участниками конфликта «хорошего» себя «плохому» другому. Полученные результаты совпадают с аналогичными данными других исследований, хотя последние и весьма немногочисленны. Однако мы хотели бы интерпретировать факты известного противопоставления «Я — другой» (так же как и «Мы — Они») как стремление к обоснованию своей позиции за счет обесценивания позиции «плохого» другого. Тем самым это противопоставление выполняет своеобразную защитную функцию.

В одном из наших исследований врачам и медсестрам задавались вопросы, направленные на оценку основных причин разногласий, возникающих между ними. В результате были получены данные (табл. 8.5), свидетельствующие о тенденции приписывать ответственность, по крайней мере, за часть возникающих разногласий особенностям «другой» группы. Так, каждый третий врач (35,3%) усматривает причину разногласий врачей и медсестер в склонности последних вмешиваться в работу врача, с чем согласны единицы из числа медсестер (1,7%). Большинство врачей (58,8%) связывают эти разногласия с недостаточной квалификацией, ошибками в действиях медсестер, такой же позиции придерживается всего лишь 10,2% медсестер. В то же время указывают на личные недостатки врачей, низкую культуру их поведения 45,8% опрошенных медсестер и всего лишь 11,8% врачей.

Таблица 8.5. **Основные причины разногласий во взаимоотношениях врачей и медсестер (в процентах к числу ответивших)**

Причины разногласий	Врачи	Медсестры
Общая плохая организация труда	35,3	42,4
Нечеткое распределение обязанностей врачей и медсестер	64,7	52,5
Склонность врачей вмешиваться в работу медсестер	23,5	11,9
Недостаточная квалификация врачей	41,2	20,3
Личные недостатки врачей, низкая культура их поведения	11,8	45,8
Склонность медсестер вмешиваться в работу врачей	35,3	1,7
Недостаточная квалификация медсестер	58,8	10,2
Личные недостатки медсестер, низкая культура их поведения	17,6	10,2

Полученные результаты подтверждаются ответами и на многие другие вопросы. Например, на вопрос: «Насколько объективно руководители относят-

ся к проблемам, возникающим во взаимодействии между врачами и медсестрами, если между ними возникает конфликт?» 55,9% медсестер ответили, что «всегда в конце концов виноватой оказывается медсестра», тогда как среди врачей ни один не дал подобного ответа. 11,8% врачей уверены в том, что «всегда в конце концов виноватым оказывается врач», и ни одна медсестра не разделяет этого мнения. Ответы на другие вопросы того же типа (предполагавшие оценку различий между группами по условиям деятельности, трудностям работы, вниманию руководства и др.) дали аналогичный результат.

В целом эти данные легко объяснимы в рамках известного в социальной психологии феномена «ингруппового фаворитизма», связанного с предпочтением своей группы и соответствующей тенденцией к пристрастной интерпретации фактов.

Что же касается вопросов, непосредственно связанных с конфликтными ситуациями, то ответы на них отражают тенденцию возлагать ответственность за возникающие конфликты на другую сторону: это «они» создают конфликты своими неправильными действиями, ошибками, личными недостатками и т. д.; если же при разрешении конфликтов допускаются несправедливости, то ущемленными оказываемся «мы».

Тот же результат получен нами в рамках выполненного в 1990 году комплексного социологического и социально-психологического исследования социально-производственных условий крупного промышленного предприятия в Средней Азии в связи с осложнением социальной обстановки и возникновением предзабастовочной ситуации в одном из его подразделений. Среди прочего нами было проведено интервьюирование как руководителей данного подразделения (одного из горных карьеров), так и руководства всего промышленного комбината. Его данные показали, что эти две группы руководителей склонны по-разному интерпретировать причины сложившейся ситуации. Руководители самого подразделения считали, что она является результатом непосредственного неблагоприятного воздействия объективных факторов — условий труда, его организации, недостатков в стимулировании труда и др., которые в результате порождают и неудовлетворенность людей работой, и требования с их стороны, провоцирующие увеличение напряженности и конфликтности. В высказываниях и оценках ситуации опрошенными руководящими работниками комбината происходящие события интерпретировались в контексте субъективных факторов — позиции непосредственного руководства филиала — преследовании ими своих индивидуальных личных целей, влияния отдельных лидеров и т. д. Тем самым, по мнению вышестоящего руководства, ответственность за создавшуюся сложную ситуацию в подразделении несет непосредственное руководство, а по мнению последнего, дело в тех аспектах организации труда, на которые оно не может иметь влияния и за которые отвечает общее руководство комбината.

Таким образом, результаты разных исследований подтверждают, что типично образы «другого» пристрастны и отражают тенденцию к возложению ответственности за конфликт на «другого» и наделению его «плохими» чер-

тами, с помощью чего обесценивается его позиция и усиливается своя. Тем самым противопоставление «Я — Другой» (как и «Мы — Они») выполняет защитную функцию.

Нормативные регуляторы

Традиционно описания и исследования конфликта акцентируют внимание на двух его аспектах — предметном, связанном с проблемой конфликта и ее решением, и эмоциональном, отражающем чувства и переживания участников конфликтной ситуации. Эти два «измерения» конфликта выделяются в работах как отечественных, так и зарубежных исследователей.

При этом из поля зрения часто выпадает «третья реальность» конфликта — конфликт как социальная ситуация с ее главными атрибутивными свойствами — ценностно-нормативными характеристиками. Это качество конфликта, как правило, не является предметом отдельного внимания, а его проявления «размыты» между «деловым» и «эмоциональным» измерениями конфликта. Если они и рассматриваются, то лишь как позитивный или негативный фактор развертывания двух других реальностей конфликта — «деловой» и «эмоциональной».

Ю. Хабермас считает, что мир обыденной жизни людей состоит из трех пересекающихся, но различных миров: 1) объективного мира деловых отношений; 2) социального мира с его нормами и оценками и 3) субъективного мира чувств людей, их надежд и т. д. Соответственно, объективный мир — это мир наших целесообразных (в значении ориентации на достижение целей) действий и поступков. С субъективным миром мы находимся в экспрессивных отношениях, допускающих выражение нашего внутреннего мира. С социальным миром человек связан нормативными отношениями, что, по Хабермасу, означает существование неких легитимных критериев его поступков и высказываний (Монсон, 1992). Прилагая свои рассуждения к коммуникативной ситуации, Хабермас показывает, что в этих трех мирах мы как бы говорим на трех разных языках, во всяком случае, наши речевые высказывания выполняют разные функции (табл. 8.6).

Таблица 8.6. **«Миры», их отношение к действительности и соответствующие функции речевых действий (фрагмент табл. Хабермаса, цит. по: Монсон, 1992)**

Область действительности	Отношение к действительности	Общая функция речевого действия
Внешняя природа: «мир»	Объективность	Изложение фактов
Общество: «наш мир»	Нормативность	Установление межличностных отношений
Внутренняя природа: «мой мир»	Экспрессивность	Выражение субъективных переживаний

Опираясь на вышеприведенные рассуждения Хабермаса, мы можем заключить, что в конфликте как фрагменте обыденной жизни отражаются все

три «мира»: «объективный», «нормативный» и «эмоциональный» («экспрессивный»).

Нормативность в социологическом понимании — это объяснительный ключ к фактам единообразия в человеческом поведении. «Социальная норма — это то, что, независимо от индивидуальных оттенков... делает поступки разных людей с различным субъективным значением этих поступков для каждого индивида действием определенного типа. Это и есть "социальное в действии"...» (Современная западная социология, 1990, с. 228).

Таким образом, если мы хотим понять конфликт как социальный феномен, мы должны прежде всего обратиться к его нормативной природе. С понятными оговорками по поводу уместности подобной аналогии можно сказать, что, сравнивая конфликт людей и поединок животных, мы можем увидеть в последнем и борьбу за свои «интересы», и «экспрессию», но «человеческим» конфликт становится именно в силу своих социальных, нормативных аспектов.

Общепринятое понимание нормативности связывает с ней представления о должном, желательном, тем самым фактически задавая различные стандарты поведения. Латинское слово *norma* означает руководящее начало, правило, образец (Философский энциклопедический словарь, 1983, с. 441). Нормы задают не только действия людей, но и их взаимные ожидания. Общество поддерживает соблюдение норм, одобряет нормативно санкционированное поведение и разными способами борется против отклонений от нормы.

Т. Парсонс подчеркивал, что связующим элементом общества являются «основополагающая общность ценностей и доверие к тому, что и другие будут выполнять правила игры. Без этого нельзя заключить ни один социальный контракт и не может сохраниться ни одно общество. Можно выразить ту же мысль по-другому, сказав, что общество в основе своей представляет собой нормативную общность» (Боглинд, 1993, с. 44–45).

Традиция использования понятия нормы позволяет вычленить три аспекта нормативности. Во-первых, нормы обеспечивают возможность обоснования человеком своего поведения, «у человека есть побуждение обосновать свое поведение таким образом, побуждение представить его как поведение определенного типа — нормативное» (Бобнева, 1976, с. 167). Во-вторых, как уже указывалось, нормы задают определенные стандарты поведения. Наконец, нормы имеют общественно-исторический, культурный характер, и «содержания и способы нормирования различны в разных культурах» (Соколов, 1972, с. 137).

Итак, нормативный аспект конфликта наиболее явным образом проявляется в трех главных отношениях:

1) стремление участников конфликта к нормативному обоснованию своих позиций и действий;
2) существование правил конфликтного взаимодействия;
3) существование культурных и этических норм конфликтного взаимодействия.

Нормативное обоснование своей позиции и поведения

Обратимся к нормативному измерению конфликта, в рамках которого цели участников связаны прежде всего с нормативным обоснованием своей позиции и действий (даже если они и не проявляются в соответствующем целенаправленном поведении).

В одном из наших исследований, посвященных нормативной природе конфликта, респондентам (разновременно) предъявлялись две ситуации. Первая из них была сформулирована следующим образом: *«Предположим, что в случае вашего затянувшегося конфликта с кем-либо из коллег он обратился к вашему руководству. Как вы это расцените*:

а) это его право, думаю, это не повлияет на наши отношения;
б) это его право, но работать с человеком, который ходит жаловаться, неприятно;
в) считаю это недопустимым, но постараюсь не осложнять наши отношения;
г) считаю это недопустимым и в той или иной форме дам ему это понять».

Вторая ситуация отличалась ролевыми позициями участников: *«Если в случае конфликта с вами ваш непосредственный подчиненный обратится к вашему руководству за помощью, как вы это расцените?»*

Предложенные к этому вопросу варианты ответов полностью совпадали с их формулировками в первом вопросе.

Мы интерпретировали эти ответы следующим образом. Ответ «а» фактически означает полную приемлемость для отвечающего данной стратегии поведения: признается формальное право работника обращаться за помощью к руководителю, и, что важно, это не повлияет на дальнейшие отношения с партнером. Второй вариант ответа «б» содержит признание формального права, сочетающееся с неформальным осуждением («но работать с человеком, который ходит жаловаться, неприятно»). Третий вариант «в» отрицает право партнера на подобную стратегию поведения («считаю это недопустимым»), но предполагает, что внешнего осуждения не будет. Наконец, четвертый вариант «г» не только отрицает право партнера на подобное поведение, но и предполагает, что эта позиция примет явную форму внешнего осуждения («и в той или иной форме дам ему это понять»).

Были опрошены 160 человек (инженерно-технические работники). Полученные результаты приведены в табл. 8.7.

Что показывают эти данные? Формальное право обращения к руководителю в случае конфликта (ответы «а» и «б») признают за коллегой 70,7% опрошенных, а за подчиненным — 68,1%. Реально же большинство (56,3% в случае обращения к руководителю коллеги и 62,5% — подчиненного) в большей или меньшей степени осуждают партнеров за подобное поведение (ответы «б», «в», «г»), причем если примерно половина из них признает формальное право партнеров и их отрицательная оценка имеет неформальный характер (от-

вет «б»), то остальные полностью отрицают правоту партнера (ответы «в» и «г»). Обратимся к результату, ради которого этот пример и приводится.

Таблица 8.7. **Оценка поведения партнера, обратившегося в конфликте за помощью к руководителю (процент ответов)**

Варианты оценки поведения	Коллеги	Подчиненного
Полная приемлемость	43,8	37,5
Признание формальной правоты с неформальным осуждением	26,9	30,6
Отрицание позиции партнера без внешнего осуждения	10,6	11,3
Отрицание позиции партнера с предполагаемым осуждением	18,8	20,6

Были сопоставлены ответы одних и тех же людей на эти два вопроса, а также на вопросы, касающиеся возможности респондента обратиться в подобных ситуациях (конфликта с коллегой и своим руководителем, где он сам выступает в роли подчиненного) за помощью к вышестоящему руководителю. Существует несколько возможных сочетаний вариантов ответов. Если отвечающий допускает для себя такую возможность и считает приемлемым подобное поведение партнера, он проявляет последовательность, так же как и в случае, когда он не допускает этой возможности ни для себя, ни для своего партнера. Он может также исключать эту возможность для себя, но лояльно относиться к подобным действиям партнера.

В контексте обсуждаемой темы нас интересует случай, когда отвечавший допускал подобную возможность для себя («да, я обращусь в этой ситуации к руководителю»), но осуждал подобную стратегию поведения со стороны партнера (т. е. в приведенных выше вопросах выбирал варианты ответов «б», «в», «г»).

Противоречивых ответов этого типа не так уж мало. По результатам данного исследования, 20,6% опрошенных сами бы обратились к руководителю за помощью в сложной ситуации, но в той или иной мере осуждают своих коллег за подобное поведение в аналогичной ситуации; 26,4% в конфликте с непосредственным руководителем обратились бы за помощью к вышестоящему начальству, но осуждают своих подчиненных за аналогичное поведение. (Отметим, что вопросы ставились таким образом, что опрашиваемые не имели возможности сопоставлять вопросы и, соответственно, корректировать свои ответы. Опыт показал, что в силу особенностей процедуры опроса они не видели аналогии между этими ситуациями.)

Таким образом, эти ответы свидетельствуют о существовании как бы «двойного стандарта» нормативов — для себя и для других. Дополнительные беседы с опрошенными подтвердили, что они приписывали этим по сути тождественным ситуациям разный психологический смысл: своя стратегия поведения — обращение к руководителю в случае конфликта с коллегой или подчиненным — психологически интерпретировалась как «борьба за справедливость», аналогичная же линия поведения другого воспринималась как позиция «жалобщика». Именно поэтому у одного человека совмещаются, каза-

лось бы, несовместимые позиции — оправдание себя и осуждение другого за одно и то же поведение. Фактически у него имеются два разных образа одной и той же ситуации.

Эти результаты вполне согласуются с известными фактами из области исследования процессов и феноменов каузальной атрибуции, в частности данными о тенденции людей воспринимать свое собственное поведение как предопределенное в большей мере влиянием ситуационных факторов, а поведение других — влиянием их личностных особенностей.

В обосновании своей позиции участники конфликта часто используют выражения типа «У меня не было другого выхода», «Так сложились обстоятельства», «Меня вынудили к этому» и интерпретируют свое поведение как вынужденную реакцию на действия (решения, слова, поведение) противостоящей стороны. Напротив, партнер воспринимается как «свободный» в своих действиях, которые потому рассматриваются как преднамеренные, а следовательно, он несет за них полную ответственность.

Еще одна линия морального обоснования своих действий в конфликтной ситуации — стремление придать им статус «типичности». В этом легко увидеть аналогию с тем, что в области каузальной атрибуции описывается как «ошибка ложного согласия». Смысл этого явления заключается в том, что «индивид считает свое поведение и суждения "нормальными" и соответствующими обстоятельствам. Люди в повседневной деятельности для обоснования естественности, разумности своего поведения используют для сравнения с собой примеры поведения тех людей, которые похожи оцениваемыми характеристиками на него» (Трусов, 1981, с. 153).

Специалисты в области этики отмечают, что если противоречие между «должным» и «желаемым» разрешается в пользу последнего, то человек стремится обосновать это для самого себя ссылками на то, что «все так делают» (Мораль: сознание и поведение, 1986, с. 203). В экспериментальных исследованиях также получены факты влияния мотивационных элементов на интерпретации (Showers, Cantor, 1991, p. 276).

Интерпретация, как «единство личностного и интеллектуального способов осмысления субъектом действительности» (Славская, 1994, с. 87), в свою очередь, определяет избираемые стратегии поведения. В исследованиях, выполненных под руководством Г. М. Андреевой, показано, что поведение в конфликте связано с характером используемых атрибуций (Общение и оптимизация совместной деятельности, 1987, с. 164–165).

Отмеченный выше «двойной стандарт» конфликта, проявляющийся в возможности существования разных нормативов «для себя» и «для другого», за которыми стоит «двойное оценивание», приписывание разного смысла одним и тем же действиям могут отражаться в разной интерпретации не только действий, но и позиций, отношений, психологических особенностей участников конфликта.

Напомним уже приводившиеся нами результаты изучения взаимоотношений в медицинских организациях. При общей благоприятной оценке своих

отношений подавляющее большинство врачей и медсестер считает, что «мы к ним» «относимся доброжелательно», а «они к нам» «могли бы относиться более уважительно». Таким образом, «мы» — «доброжелательны», а «они» — «недостаточно уважительны».

По нашим данным, именно в межгрупповом взаимодействии, которое «снимает» индивидуальные проблемы и как бы «позволяет» индивиду говорить «от лица» группы, двойной стандарт системы оценивания обнаруживается наиболее явно и неприкрыто.

Мы склонны интерпретировать полученные факты как тенденцию к обоснованию своей позиции. Своеобразие конфликтной ситуации, которая по самому своему определению заключает в себе противоречие между позициями сторон, интенсифицирует стремление индивида к приданию своей позиции статуса обоснованности, легитимности. Часто оно реализуется в логике «наивной психологии»: «хорошие люди совершают хорошие поступки, плохие люди — плохие», в силу чего позитивная оценка себя автоматически придает позитивный смысл собственным действиям, а негативная оценка другого — негативный смысл его действиям. Тем самым происходит обоснование своей позиции и ее усиление за счет дискредитации позиции другого.

Критерий справедливости/несправедливости

Критерием, к которому в условиях различных позиций (при уверенности в своей правоте) апеллируют участники конфликтной ситуации, оказывается понятие справедливости.

Тема справедливости тесно связана с проблемой конфликта, с чем согласится не только теоретик, но и практик, имеющий дело с разрешением конфликтов. По словам Дойча, когда он начал интересоваться, а затем и вплотную заниматься темой справедливости, он ощутил себя в положении героя Мольера, который внезапно узнал, что всю жизнь говорил прозой. Подобно этому персонажу, Дойч понял, что многие его работы и исследования в области конфликтов фактически могут рассматриваться как изучение проблем справедливости (Deutsch, 1985, p. 5–6).

Понятие справедливости по традиции относится к категориям философии и этики и определяется как «понятие морального сознания, характеризующее такое положение вещей, которое рассматривается как должное, соответствующее определенному пониманию сущности человека и его прав. Смысл, вкладываемый людьми в понятие справедливости, кажется им чем-то само собой разумеющимся, пригодным для оценки всех условий жизни, которые они требуют сохранить или изменить» (Словарь по этике, 1981, с. 324). Несмотря на очевидное значение концепта справедливости в повседневной жизни человека, первые социально-психологические исследования по данной проблеме появляются лишь в 1960-е годы, по свидетельству Г. Микулы, автора обзорной статьи в фундаментальном сборнике европейских психологов (Micula, 1981).

Этика и философия главным образом интересовались значением и ролью концепта справедливости в действиях и суждениях отдельных индивидов. При этом гораздо меньше уделялось внимания «межчеловеческому» значению справедливости, т. е. тому ее социальному содержанию, которое становится непосредственным регулятором межличностных отношений в конкретных ситуациях взаимодействия людей.

Микула указывает, что исследователи справедливости пытаются интерпретировать закономерности ее проявления в терминах наличия мотивов достижения справедливости и избегания несправедливости, которые рассматриваются как цели человеческого поведения. Общее обоснование нередко дается на основе представления о социальном научении: общество ограничивает эгоистические проявления человека и вознаграждает его за соблюдение установленных стандартов, при нарушении которых он может быть наказан. Другие исследователи делают акцент на индивидуальном когнитивном развитии: в процессе овладения навыками планирования своих действий, выдвижения альтернатив и предвидения последствий развивается способность к отказу от немедленного удовлетворения во имя «стратегических» интересов. Часто дискутируемым является вопрос, может ли справедливость рассматриваться как реальная цель действий, или она представляет собой просто средство достижения других целей. Однако, как замечает Микула, в данном случае бессмысленно пытаться доказать или опровергнуть то или иное положение, поскольку мотив как теоретическая конструкция не может быть подвергнут эмпирической валидизации и невозможно отличить, есть ли нечто цель действия сама по себе или же это нечто — средство достижения других целей (Micula, 1981, p. 207).

В любом случае понятие справедливости (в значении того, что должно быть, что является само собой разумеющимся, «правильным») выступает в качестве одного из принципов морального обоснования своей позиции участниками конфликта. И напротив, ощущение несправедливости становится основанием как для возникновения конфликта, так и для продолжения конфронтации.

Дойч разбирает проблему несправедливости применительно к решению задач распределения. Предметом распределения может быть едва ли не все что угодно. Дойч ссылается на исследование, в котором все ресурсы, распределяемые в межличностных столкновениях, были сгруппированы в следующие шесть категорий: любовь, статус, информация, деньги, материальные блага и услуги. Дойч считает, что несправедливость может иметь несколько оснований:

1. *Несправедливость, связанная с характером распределяемого блага* (или ущерба). Например, принимается во внимание то, что не соответствует природе распределяемого: «заслуги» учитываются при предоставлении медицинской помощи, или услуги оказываются некачественными, выданные свидетельства недействительными, денежные соглашения фальшивыми и т. д.

2. *Несправедливость, связанная с ролями, вовлеченными в процесс распределения.* Например, функции по распределению осуществляются лицами, не имеющими соответствующей квалификации: литературные премии присуждаются комитетом, состоящим из некомпетентных лиц; контрольные работы студентов оценивают ассистенты, не знакомые с прочитанным курсом, и т. д. Или, например, кто-то из «распределителей» оказывается лицом, заинтересованным в том или ином исходе, и т. д.
3. *Несправедливость в отношении стиля и времени распределения.* Процедура может носить закрытый или тайный характер, что усиливает подозрения в отношении ее объективности. Или же ощущение несправедливости может быть связано с тем, что признание приходит к человеку слишком поздно. Или же, напротив, наказание слишком отсрочено во времени от момента совершения преступления.
4. *Несправедливость, связанная с ценностями, лежащими в основе распределения.* Например, на чем может основываться руководитель, принимающий решение об увеличении заработной платы своим сотрудникам? Существует несколько ценностей, которые могут стать критерием решения: принцип «равенства» — разделить возможную прибавку поровну; принцип «потребности» — исходить из возможных потребностей того или иного человека; принцип «заслуг» — за основу берется вклад или ценность сотрудника для организации; принцип «рынка» — исходить из оплаты, принятой для данной должности в других местах, и т. д. Если руководитель, например, выбирает принцип ценности человека для организации, другими это может восприниматься как несправедливость.
5. *Несправедливость, связанная с правилами.* Даже если люди приходят к согласию относительно того, каковы могут быть принципы распределения (из чего мы будем исходить), они могут столкнуться с трудностями определения того, как эти принципы должны быть операционализированы. Каковы критерии «потребности» или «заслуг» человека? Как их можно измерить? Что взять за основу оценки? Например, на основании чего можно судить о «заслугах», о вкладе человека в деятельность организации? Если это преподаватель, как оценить его работу — по числу публикаций за прошедший год, по оценке коллег, исходя из мнения студентов?
6. *Несправедливость, связанная с измерительными процедурами.* Если бы мы решили взять за основу оценки работы психолога в центре по разрешению конфликтов число успешных случаев, насколько было бы справедливо приравнивать друг к другу «легкий» конфликт, участники которого сами настроены на достижение согласия, и «тяжелый», где психологу вместе с участниками конфликта пришлось пройти трудный и долгий путь?
7. *Несправедливость, связанная с процедурами принятия решений.* В данном случае речь идет не о характере принятого решения, но о способах

его принятия. Например, даже если в соответствии с принятым решением человек выигрывает, он может испытывать неудовлетворенность из-за того, что, по его мнению, такого типа решения должны приниматься не индивидуально руководителем, а коллективно.

Как отмечает Дойч, по результатам многих социально-психологических исследований именно последний упомянутый тип несправедливости является наиболее важным. Действительно, данные социальной психологии, и в особенности психологии управления, подтверждают, что если люди принимают участие в принятии решений, они более склонны считаться с ними и выполнять их. Участие в принятии решений считается важным средством их легитимизации, особенно в демократическом обществе. Если сами процедуры принятия решений воспринимаются как незаконные, тогда и все остальное — принципы, правила, конкретные приемы распределения — ставится под сомнение (Deutsch, 1985, p. 31–34).

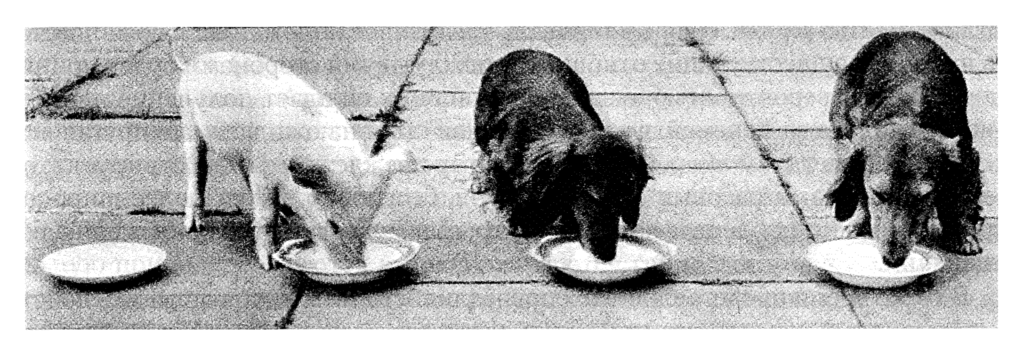
Сам Дойч и другие исследователи связывают тенденцию к использованию того или иного принципа распределения с типом групповых отношений. Так, для кооперативных групп, основной целью которых является экономическая продуктивность, доминирующим будет принцип оценки и распределения в соответствии с оценкой индивидуального вклада и индивидуальной результативности. Группы, ориентированные прежде всего на поддержание и укрепление отношений, будут иметь тенденцию к использованию принципа равенства, равного распределения. Наконец, в кооперативных группах, для которых главной целью является поощрение личностного развития и личное благополучие, доминирующей становится ориентация на удовлетворение потребностей. Поскольку большинство реальных групп, отмечает Дойч, имеют не одну ориентацию, они могут переживать конфликт до тех пор, пока не попадут в ситуацию, где используются разные принципы или по крайней мере пока одна из ориентаций не станет доминирующей по отношению к другим (там же, р. 38–44).

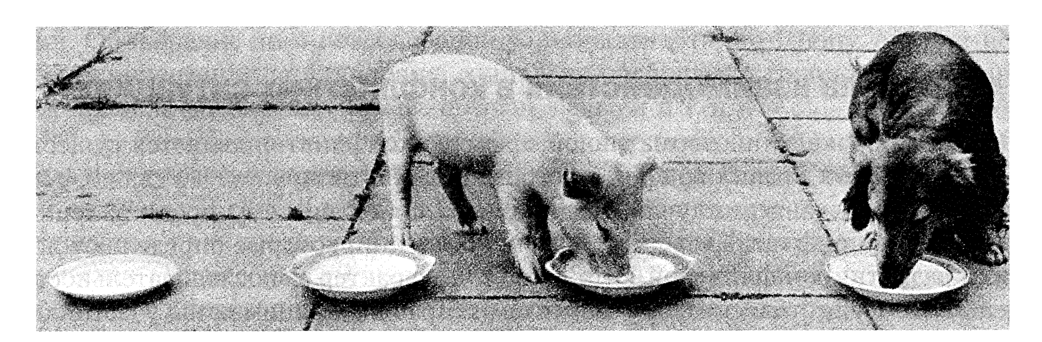
Важнейшим объяснительным концептом по отношению к переживаемому чувству несправедливости, как утверждает Дойч, является понятие депривации. Уже отмечалось, что неудовлетворенность вызывается прежде всего относительной, а не абсолютной депривацией: те, кто объективно характеризуются более благоприятными абсолютными показателями, могут ощущать большую неудовлетворенность из-за относительной депривации, если их ожидания были более высокими или если они окружены людьми, находящимися в лучшем положении.

Дойч выделяет два варианта использования понятия относительной депривации. Один из них означает расхождения, которые возникают между ожиданиями индивида и его достижениями (в контексте теории ожиданий Левина). Другое связано с областью референтных групп и делает акцент на различиях между индивидуальными достижениями и достижениями других, которые рассматриваются как основание для сравнения.

Традиционно различаются также относительная депривация, когда человек чувствует неудовлетворенность по сравнению с другими индивидами или







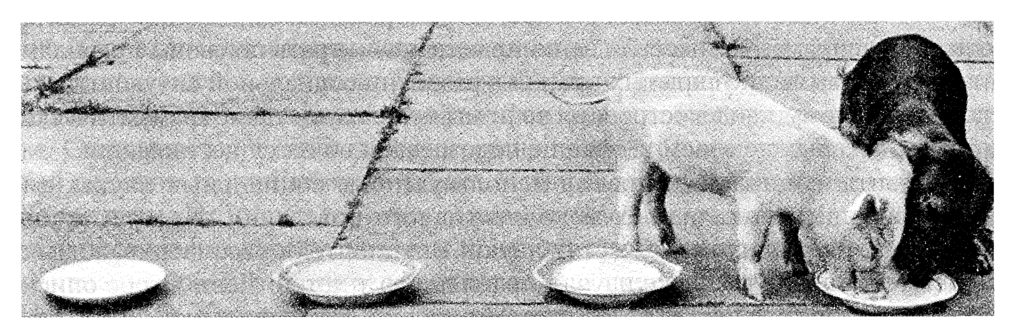


Рис. 8.3. Посади свинью за стол (источник: Международная выставка «Интерпресс-фото 66». Л., 1966)

когда он полагает, что его группа находится в худшем положении относительно других. Таким образом, человек может чувствовать двойную депривацию — и как индивид, и как член группы. По Тэджфелу, эти два вида депривации предполагают разные возможности изменения ситуации к лучшему. Если для решения индивидуальных проблем достаточно преобразования индивидуальной ситуации, то групповая депривация требует изменений в социальной позиции группы.

Понятие относительной депривации прямо связано с проблемами справедливости/несправедливости: чем сильнее переживание относительной депривации, тем более вероятным и более интенсивным будет чувство несправедливости (там же, р. 51).

Результаты теоретических и практических работ в этой области позволяют, по мнению Дойча, сформулировать следующее положение: любая попытка изменить существующие отношения между двумя сторонами будет принята с большей вероятностью, если каждая из них ожидает получение некоего чистого дохода от перемен, чем если каждая сторона ожидает, что другая выиграет за ее счет (там же, р. 62). И хотя автор прежде всего иллюстрирует этот тезис проблемами расовых отношений, он, бесспорно, имеет более широкое приложение к проблемам человеческого взаимодействия и достижения соглашений.

В то же время представление о справедливости не может выступить действительно реальным критерием регулирования отношений между участниками конфликта в силу потенциальной множественности ее интерпретаций.

Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях

Одним из проявлений нормативной природы конфликтов является существование особых правил конфликтного взаимодействия.

Правила в данном случае представляют собой систему представлений участников конфликта о «правильном» поведении, которые определяют логику развития конфликтной ситуации, т. е. характер и последовательность действий, осуществляемых ее участниками. Правила принимаются участниками за нечто «само собой разумеющееся» и потому далеко не всегда рефлексируются ими. Тем не менее мы с легкостью употребляем выражения «действовать по правилам», «вести себя не по правилам», «играть по своим правилам» и т. п. Существование скрытых правил в развитии социальной ситуации часто уподобляют тому, как в построении речи мы используем такие грамматические правила, которых не знаем и даже не подозреваем об их существовании.

Концепты социальных правил используются в социальных науках для идентификации и анализа схем коллективного поведения. Интерес к ним проявляется в различных областях науки: Витгенштейн рассматривал языки как системы правил; Пиаже изучал правила игр у детей; Леви-Строс описывал первобытные общества через системы правил, лежащих в их основе; Хомский интерпретировал структуру языка в терминах правил грамматики; Харре

и Секорд показали, что большая часть человеческого поведения направляется правилами (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 126).

В отечественной психологической науке понятие «правила» не получило самостоятельного статуса. Обычно оно используется как синоним понятия нормы, тогда как последнее часто определяется именно через правила. Например, «Философский энциклопедический словарь» определяет социальную норму как «общепризнанное правило, образец поведения или действия» (1983, с. 441). (Напомним, что и само латинское слово *norma* означало руководящее начало, правило, образец).

Р. Харре, поясняя природу правил, указывает, что «правила определяют условия, в которых действие должно происходить и каким должно быть это действие, а также устанавливают модальность социального императива. Они проясняют, является ли действие как акт необходимым, желательным, обязательным и т. д.» (Harre, 1984, p. 308).

Созвучно этому, Аргайл, Фюрнхам и Грахам предлагают понимать под правилами «поведение, которое члены группы полагают обязательным, недопустимым или возможным к исполнению в определенной ситуации или категории ситуаций» (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 126). Авторы неслучайно вводят в определение «групповой» фактор, поскольку правила имеют социальную природу, создаются и поддерживаются группами.

А. Щюц подчеркивает, что повседневная жизнь почти целиком состоит из рациональных, понятных, предсказуемых действий. Лучшее доказательство этого — согласованное протекание самых сложных социальных взаимодействий. Объяснение этой повседневной рациональности, по Щюцу, следует искать в ориентации индивидов на социально одобряемые групповые стандарты, правила поведения (нормы, обычаи, навыки и т. п.).

Л. Г. Ионин проводит, на наш взгляд, совершенно обоснованную параллель между рассуждениями А. Щюца и тем, что М. М. Бахтин называл жанрами общения. В состав каждого из них включается типическая ситуация его осуществления, предполагаются типические мотивы (соответственно, и типическая экспрессия), типический стиль (выражающийся в типическом отношении средств и целей), типическая композиция (начало, происхождение и завершение действия) и, наконец, типические участники (Ионин, 1994, с. 187).

Системы правил могут порождать особые социальные ритуалы. По мнению Харре, последовательность социальных действий может интерпретироваться как ритуал, если для достижения результата те или иные действия должны повторяться в одной и той же форме, в том же порядке в каждом случае. Он ссылается в качестве примера на процедуру присуждения Оксфордской степени, ритуал которой может быть разложен на отдельные элементы (Харре называет их *rites*) — «говорение», «хождение», «касание» и т. д., порядок и последовательность которых контролируются соответствующими регулятивными правилами, определяющими, что идет первым, что за чем и т. д. (Harre, 1984). Харре приводит простой критерий выявления существующих правил: реакция на «неправильность». Если она трактуется как нарушение

и в отдельных случаях даже возможны санкции за это нарушение — значит, понимание регулятивных механизмов этого действия должно осуществляться через концепт правила; если же эта «неправильность» воспринимается как «неверное срабатывание» — речь идет о законах функционирования естественных механизмов.

В качестве основных методов выявления и исследования правил разные авторы называют традиционные методы наблюдения, интервьюирования и анкетирования, а также изучение разнообразных документальных источников (правил этикета, церемониалов, инструкций и любых других описаний порядка коллективных действий). Дополнительные представления о правилах могут быть получены при изучении конформного поведения и разнообразных ситуаций нарушения правил. (Добавим к этому — и конфликтов.)

Плодотворным как в изучении самих правил, так и в понимании природы социальных ситуаций в целом является анализ случаев их нарушения. Это, в частности, стало одним из главных методических принципов в работах этнометодологов, известных своими экспериментами по «взрыванию», нарушению нормального протекания обычных социальных ситуаций взаимодействия, что позволяет, по их мнению, обнаружить правила, которыми руководствуются участники ситуации, принимая их за нечто само собой разумеющееся. Строя свои эксперименты, Гарфинкель исходил из того, что «возникающее дезорганизованное взаимодействие должно было сказать нам кое-что о том, как привычно и рутинно возникают и поддерживаются структуры повседневной деятельности» (цит. по: Ионин, 1979, с. 145). Приведем один из примеров экспериментов Гарфинкеля, описанных Л. Г. Иониным.

Субъект. Привет, Рэй! Как поживает твоя девушка?
Экспериментатор. Что значит: как поживает? Что ты имеешь в виду? Здоровье физическое или состояние духа?
Субъект. Ничего не имею... Спрашиваю, как поживает... Что с тобой происходит? (*Смотрит удивленно.*)
Экспериментатор. Ничего. Так объясни все же, что ты имеешь в виду?
Субъект. Ладно, брось... Как дела на факультете?
Экспериментатор. Что значит: как дела?
Субъект. Ты сам понимаешь, что это значит.
Экспериментатор. Но я действительно не понимаю.
Субъект. Что с тобой? Ты нездоров?

В этом эпизоде экспериментатор действует «не по правилам», в связи с чем реакция «наивного испытуемого» вполне характерна: в своих ответных репликах он дважды повторяет «Что с тобой?», явно испытывая чувства недоумения, смущения, а в другом примере Гарфинкеля и раздражения. Тот же принцип «разрушения ситуации» с помощью замены одних правил на другие использован в известном отечественном фильме «Операция Ы и другие приключения Шурика», когда герой, сдающий экзамен, просит у профессора разрешения взять второй билет, затем берет еще, говорит профессору: «Себе», —

тот тоже начинает брать билеты и т. д. Правила поведения на экзамене постепенно заменяются правилами карточной игры, что и создает комический эффект. «Разрушение ситуации» может достигаться и использованием невербальных приемов, например нарушением в ходе беседы привычной дистанции. В любом случае происходит одно и то же: что-то идет «неправильно», не так, как ждет субъект, а это означает, что у него есть свое представление о «правильном» поведении, а также соответствующие ожидания этого поведения. Это и является одним из главных результатов проведенных Гарфинкелем экспериментов.

Причины нарушения правил могут быть различными. М. Аргайл и Г. Гинсбург по результатам своих исследований систематизируют их следующим образом: эгоистические, антисоциальные мотивы; игнорирование правил или условий их применения; желание казаться оригинальным; сознательные попытки улучшить процедуру; некомпетентность вследствие забывчивости или оплошности; некомпетентность вследствие физиологических факторов (например, опьянение или усталость) или иррациональные мотивации (например, болезненная патология в поведении); ситуационные факторы (неопределенность ситуации или противоречие между применяемыми правилами) (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 139). В другом исследовании тех же авторов изучались возможные типы реакций на нарушение правил и были выделены такие, как смех, смущение, раздражение, напряжение и др.

Приводившиеся до сих пор примеры правил касались регулирования отдельных действий и взаимодействия участников ситуации, их вербальной коммуникации и т. д. Особый интерес у нас вызывает возможность существования правил, регулирующих последовательность актов взаимодействия в социальных ситуациях. Сам по себе факт неслучайного порядка протекания событий зафиксирован в исследованиях (Patterson, Moore, 1979). Понятно, что каждая социальная ситуация содержит определенный набор отдельных актов социального поведения. Аргайл, Фюрнхам и Грахам предлагают именовать их элементами социальных ситуаций и рассматривать как шаги, используемые для достижения целей ситуации.

Ими же было проведено исследование, направленное на изучение степени универсальности «репертуара» элементов социальной ситуации. Они наблюдали разнообразные ситуации (поведение маленьких детей, семейное взаимодействие, совещание и переговоры, взаимодействие между доктором и пациентом, поведение в школьном классе, психотерапевтическое интервью). Все эти ситуации описывались ими по нескольким параметрам: используемые вербальные категории, содержание речевых высказываний, невербальные коммуникации и действия (физические, телесные). Однако полученные результаты скорее разочаровывают. Вербальные категории Бейлса оказались приложимы, но не всегда полезны для описания социальных ситуаций; вербальное содержание варьировало настолько, что кажется маловероятным найти общий набор категорий для их описания; невербальные коммуникации, наоборот, оказались весьма схожи во многих ситуациях, утрачивая тем

самым ситуационную специфичность; физические действия также варьировали, но вследствие своей повторяемости могли быть описаны при помощи ряда категорий (Argyle, Furnham, Graham, 1981, p. 197).

В еще одном исследовании Дж. Грахам, М. Аргайла, Д. Кларка и Г. Максвелла изучались четыре типа ситуаций («вечер дома вдвоем с супругом», «посещение вашего постоянного врача», «спортивные занятия с другом того же пола», «первая встреча с человеком противоположного пола, которого вы находите привлекательным»). Авторы пытались выделить общие сегменты поведения, из которых состоят эти ситуации. Однако результаты вновь показали, что элементы действий весьма разнообразны, а повторяющиеся и, следовательно, важные для всех ситуаций элементы скорее относятся к чувствам.

Таким образом, попытки найти универсальные принципы протекания социальных ситуаций, некую «грамматику», общую для всех ситуаций, трудно считать увенчавшимися успехом.

Наша задача имеет более ограниченный характер. Поскольку предметом нашего внимания является один из видов социальных ситуаций — конфликтные ситуации, попытка исследования правил их протекания казалась нам более реальной. Если «правила конфликта» существуют, то при всем разнообразии и уникальности конкретных ситуаций в их динамике должно обнаруживаться нечто типичное и повторяющееся, основанное на нормативных представлениях участников конфликта о правилах их взаимодействия. На наш взгляд, в рамках конфликтного взаимодействия могут быть выделены такие его аспекты, которые наиболее адекватно описываются именно с помощью понятия правил.

Существование правил последовательности действий в конфликтных ситуациях стало предметом специально проведенного нами исследования. В качестве материала использовались описания конфликтных ситуаций. Основанные на реальных записях участников конфликтов, они были «отредактированы» нами за счет исключения деталей, сюжетных подробностей, личностных характеристик и других элементов так, что фактически осталась лишь «голая» схема действий участников конфликтной ситуации, состоящая из нескольких элементов, в текстовом выражении — из нескольких предложений. Каждое из них записывалось на отдельной карточке, и первое помечалось номером один. Все остальные предъявлялись вместе. Задание для испытуемых было простым: расположить карточки-элементы ситуации в логической последовательности естественного хода событий, отметив против каждого выбора процент субъективной уверенности в его правильности.

Приведем пример такого задания.

1. Дети шумят в классе.
2. Учительница наказывает ребенка.
3. Ребенок жалуется маме на несправедливость.
4. Мама идет к учительнице.
5. Мама и учительница обсуждают ситуацию.

6. Мама идет к директору.
7. Директор вызывает учительницу к себе.
8. Учительница объясняет ситуацию директору.
9. Директор, мама и учительница обсуждают ситуацию.

На первом этапе предъявлялись две ситуации разного содержания (производственный и школьный конфликты) с одной и той же «размерностью» — количеством «шагов» развития ситуации (использовались ситуации с пятью шагами).

Результаты были однозначными. Оказалось, что испытуемые (ими были профессиональные психологи со стажем, начинающие психологи-студенты, педагоги и лица с высшим образованием, не имеющие отношения к психологии, — всего 15 человек) практически безошибочно выстраивают последовательность элементов конфликтных ситуаций. Полученные нами данные подтвердили аналогичные результаты Аргайла, Фюрнхама и Грахама, пришедших к выводу, что у людей имеется хорошо развитая интуитивная идея порядка следования.

Нам не хотелось приписывать полученный результат простоте задания. Поэтому на следующем этапе по тому же принципу были созданы схемы конфликтных ситуаций с 7- и 9-шаговыми последовательностями, и эксперимент был повторен. Полученный близкий результат позволил еще раз повторить эксперимент, но отличием этого третьего этапа было то, что в элементы ситуации были включены компоненты, связанные с аффективными проявлениями участников конфликта: например, а) «Ребенок переживает, что с ним поступили несправедливо», б) «Мама переживает, что с ее ребенком поступили несправедливо», в) «Учительница переживает, что ее действия считают несправедливыми».

Включение этих аффективных компонентов существенно повлияло на результат, поскольку участники эксперимента испытывали явные затруднения с их локализацией в пространстве конфликтной ситуации.

Рассмотрим в качестве примера результат, полученный при использовании вышеприведенного текста конфликтной ситуации. В целом выстраивание 5-, 7- и даже 9-шаговой последовательности действий в данной ситуации не вызывало трудностей у экспертов. Присоединение к девяти карточкам еще трех с указанием на переживания участников конфликта («а», «б» и «в») изменило картину. Наблюдение за поведением экспертов показало, что «карточки-переживания», вызывая затруднение, часто откладывались до тех пор, пока из «карточек-действий» не выстраивалась общая картина. Затем наши респонденты пытались «встроить» в эту картину «карточки-переживания». В табл. 8.8 приведены результаты этого этапа работы. Элементы, отражающие переживания участников конфликта, оказались его «плавающими» характеристиками: их «встраивание» в общую схему ситуации явно вызывало затруднения, связанные с выбором места этих элементов в общей логике развития событий, а принятое решение допускало разные варианты (даже у од-

ного и того же человека, так как иногда ответы не были однозначными и имели характер «либо-либо»). Судя по полученным результатам, большая вероятность, однако, приписывается предшествованию переживаний участника конфликта его действиям. Например, вероятность размещения элемента «а») «Ребенок переживает, что с ним поступили несправедливо» перед элементом «3») «Ребенок жалуется маме на несправедливость» равна 0,70, а после него — 0,29 (как сказал один из испытуемых, «сначала переживают, а потом действуют»). Впрочем, хотя и с меньшей вероятностью, но допускается и обратная последовательность событий (реплика другого испытуемого: «Что же переживать заранее, ведь все еще можно уладить!»).

Таблица 8.8. **«Выстраивание» последовательности развития конфликтной ситуации: вероятность размещения элементов-«переживаний»**

1. Дети шумят в классе
2. Учительница наказывает ребенка а) Ребенок переживает, что с ним поступили несправедливо – 0,70
3. Ребенок жалуется маме на несправедливость а) Ребенок переживает, что с ним поступили несправедливо – 0,29 б) Мама переживает, что с ее ребенком поступили несправедливо – 0,51
4. Мама идет к учительнице б) Мама переживает, что с ее ребенком поступили несправедливо – 0,20
5. Мама и учительница обсуждают ситуацию б) Мама переживает, что с ее ребенком поступили несправедливо – 0,29 в) Учительница переживает, что ее действия считают несправедливыми – 0,31
6. Мама идет к директору
7. Директор вызывает учительницу к себе в) Учительница переживает, что ее действия считают несправедливыми – 0,58
8. Учительница объясняет ситуацию директору. в) Учительница переживает, что ее действия считают несправедливыми – 0,10
9. Директор, мама и учительница обсуждают ситуацию

Таким образом, полученные нами результаты позволяют прийти к выводу о существовании у человека представлений о «естественной логике событий» в конфликтных ситуациях. Эти когнитивные схемы особенно отчетливы в том, что касается логики последовательности действий участников конфликта и менее устойчивы в приписывании логики аффективным аспектам взаимодействия участников конфликтной ситуации.

Рассмотрим еще одну иллюстрацию к сказанному. Одно из наших исследований имело своей целью проверку гипотезы о наличии у людей типовых представлений о стратегии поведения в конфликтах. В опросе участвовали инженерно-технические работники (всего 160 человек). Респондентам предлагались ситуации, содержание которых не раскрывалось и которые фактиче-

ски обозначали только характер должностных отношений с противостоящей стороной.

Приведем конкретный текст задания.

1. *Предположим, что у вас с кем-то из ваших коллег возник деловой спор и вы убеждены в своей правоте, но знаете, что человек, с которым вы поспорили, ни за что не уступит. Как вы поступите?*
   А. Буду отстаивать свою точку зрения во что бы то ни стало.
   Б. Махну рукой и уступлю.
2. *Предположим, что при предъявлении вами обоснованных требований к подчиненному он пошел на обострение отношений, и в силу этого между вами возникла конфликтная ситуация. Как вы поступите в этом случае?*
   А. Лучше пойду на обострение ситуации, но от своего не отступлю.
   Б. Считаю, что в этом случае лучше сгладить ситуацию любым способом, но не допускать развития конфликта.
3. *Предположим, что у вас возник деловой спор с руководителем, рискующий перерасти в конфликтную ситуацию. Как вы поступите в случае, если убеждены в своей правоте?*
   А. Буду отстаивать свою точку зрения.
   Б. Махну рукой и уступлю.

Мы предполагали, что в условиях неопределенности предъявляемых ситуаций выбор той или иной альтернативы поведения будет обнаруживать «типовое» представление о «правильном» взаимодействии в подобных ситуациях. По результатам данного опроса проявили готовность отстаивать свою точку зрения в случае конфликта с руководителем 78,8% респондентов, в случае конфликта с коллегой — 75,0% и в случае конфликта с подчиненным — 56,2% опрошенных.

Следующий блок вопросов касался возможности использования формальных способов разрешения ситуации. Вопросы были сформулированы следующим образом:

Если у вас возник затяжной конфликт с непосредственным руководителем и вы считаете, что правота на вашей стороне, обратитесь ли вы за помощью к вышестоящему руководителю, если не видите другого выхода?

А. Обращусь, если другого выхода нет.

Б. Нет, не обращусь, потому что считаю это недопустимым.

Аналогично были сформулированы вопросы относительно ситуаций конфликта с коллегой или подчиненным. Как и в предыдущем случае, мы не затрагивали вопроса о предмете спорной ситуации, а ориентировались на выявление нормативных представлений о правилах поведения в тех или иных условиях.

Результаты показали следующее. Обратиться к вышестоящему руководителю в случае конфликта с руководителем считали возможным 53,8% опрошенных, в случае конфликта с коллегой — 40,5% и в ситуации конфликта

с подчиненным — 25,3% респондентов. В этих результатах отчетливо проявились тенденции к выбору определенных стратегий поведения независимо от содержания конфликта (в данном случае неизвестного), но в явной зависимости от характера должностных отношений с противостоящей стороной.

Приведенные примеры свидетельствуют о наличии у опрошенных «типовых» представлений о правилах взаимодействия в конфликтах. Выбор стратегии поведения отчетливо варьирует в зависимости от характера должностных отношений с партнером, т. е. у респондентов существуют разные представления о правилах действий в ситуациях конфликта с руководителем, коллегой и подчиненным.

Еще одна иллюстрация, взятая из наших исследований, касается уже не общей логики развития конфликта, но отдельных его правил. Нашим экспертам (12 человек из общей выборки инженерно-технических работников) на этот раз предлагались однотипные схемы конфликтных ситуаций (в виде текстов) с разными последовательностями действий участников конфликта. Приведем конкретный пример. В одной из ситуаций подчиненный узнает, что, несмотря на состоявшийся у него с непосредственным руководителем разговор, руководитель все же принял решение, которое не устраивает подчиненного. Он идет к руководителю и обсуждает проблему. Им вновь не удается договориться, и подчиненный обращается к вышестоящему руководителю. В другом варианте при той же завязке подчиненный сначала идет к вышестоящему руководителю, а затем к непосредственному. В других предъявлявшихся ситуациях варьировалась последовательность использования официальных способов решения проблемы (отдать распоряжение или приказ) и неформальных попыток договориться. Задание экспертам состояло в том, что они должны были оценить правильность действий участников конфликта, при этом специально оговаривалось, что речь идет не об эффективности предпринимаемых ими шагов, но об их «правильности» с точки зрения соответствия тому, что «принято», «как это делается».

Оказалось, что и здесь мнения наших респондентов совпадают относительно правил последовательности шагов. Так, в вышеприведенных ситуациях респонденты указывали, что правила требуют предварительного обращения к непосредственному руководителю (даже если именно от него исходит неудовлетворяющее решение и шансы договориться с ним невелики), а затем к вышестоящему; что предварительно надо действовать неформально, пытаться «договориться по-дружески», а затем уже действовать «по букве закона». Таким образом, и результаты данного исследования иллюстрируют тот факт, что в конфликте могут быть выделены определенные правила поведения его участников.

Проведенный в данном разделе анализ позволяет подтвердить предположение о том, что взаимодействие в конфликте характеризуется наличием правил, которые, с учетом традиции использования соответствующих концептов, в социальных науках понимаются как система представлений участников конфликта о «правильном» поведении. Проведенное экспериментальное ис-

следование подтвердило гипотезу о наличии у человека представлений о последовательности действий в конфликте, о «естественной логике событий».

Другое исследование выявило существующую зависимость между выбором стратегии своих действий участниками конфликта и должностными отношениями с партнером (независимо от содержания конфликта), что указывает на наличие разных правил взаимодействия в ситуациях конфликта с руководителем, коллегой, подчиненным. Таким образом, проведенные теоретические и эмпирические исследования позволили продемонстрировать существование системы правил, определяющих логику конфликтного взаимодействия, и проиллюстрировать это положение данными о наличии у людей представлений о характере и последовательности действий в конфликтных ситуациях.

Культурные нормы взаимодействия в конфликте

Конфликтные явления занимают определенное место в культурном сознании, а взаимодействие в конфликтах имеет безусловные культурные основы. При обсуждении причин возникновения конфликтов уже отмечалась роль культурных факторов.

Когда человек «определяет» ситуацию как конфликтную, он начинает вести себя в соответствии с этим определением по «законам» конфликта, имеющим определенный культурный контекст. М. Мид принадлежит идея о необходимости различать среди культур следующие три типа: сотрудничающие, соперничающие и индивидуалистические. Воспользуемся анализом ее рассуждений, выполненным М. Оссовской (Оссовская, 1987, с. 104–106). В своих рассуждениях М. Мид основывается на коллективном труде американских авторов, описавших 13 разных культур с точки зрения преобладания в них принципа сотрудничества или соперничества. Что касается причин этих культурных различий, то Мид приводит больше отрицательных, чем положительных результатов: нет связи между преобладанием принципа сотрудничества или соперничества, с одной стороны, и способом добывания средств к жизни (охотой, земледелием или скотоводством) — с другой; также не играет роли благосостояние группы и уровень технологического развития.

Исключив влияние ряда факторов, Мид находит некоторые детерминанты в социальной структуре племени. «Культура сотрудничества» свойственна замкнутым группам, в рамках которых человек обладает определенной позицией и гарантированной безопасностью, а его положение не зависит от его инициативы и личных притязаний. В других же типах культур человек не чувствует себя в безопасности, пока не убедится в своем несомненном превосходстве. М. Оссовская подвергает критике эти рассуждения:

> М. Мид ставит преобладание принципа соперничества или сотрудничества в зависимость от ощущения безопасности, причем последнее она принимает как нечто первичное, не требующее дальнейших разъяснений. С тем же успехом можно было бы принять за первичное склонность к соперничеству... Я полагаю, что склонность

к определению в межчеловеческих отношениях некоего «порядка клевания» может считаться столь же первичной, как и стремление к безопасности... (там же, с. 106).

Конечно, соперничество не обязательно имеет конфликтный характер, а сотрудничество не обязательно предполагает солидарность. Несмотря на неправомерность полного отождествления соперничества и конфликтного взаимодействия (которое выступает лишь одной из форм соперничества), работы Мид интересны для понимания природы конфликтных явлений благодаря убедительной демонстрации культурной детерминированности противоречий в социальных (и межличностных) отношениях.

Богатейший материал для изучения культурных факторов борьбы дает Й. Хёйзинга. В сущности, вся его знаменитая книга «Homo Ludens» посвящена обсуждению тезиса «Игра — это борьба, а борьба есть игра» (Хёйзинга, 1992, с. 55), объединению категорий борьбы и игры в архаической культуре. Культурный контекст определяет и характер возникающих конфликтных ситуаций, и способы выхода из них. «В чисто феодальные времена, — пишет Хёйзинга, — повсюду возникали отдельные, ограниченные конфликты, в основе которых невозможно обнаружить никакого иного экономического мотива, кроме того, что одни завидовали богатству других. Не только богатство порождало зависть, но ничуть не меньше — и слава. Фамильная гордость, жажда мести, пылкая верность сторонников — вот каковы были главные побуждения» (с. 22).

При этом некоторые виды конфликтов приобретают ритуальный характер, «скандалы из-за обладания реликвиями после всякого рода торжественных церемоний, так сказать, входят в программу» (с. 53).

Сам процесс возникновения и развития конфликтов нормативно определен. П. Бурдье, французский социальный антрополог, изучавший жизнь берберского народа кибилов, писал, что «конфликты у кибилов в значительной степени регулировались сложной системой вызовов, оскорблений и надругательств» (Карле, 1992, с. 379). При этом, по мнению Бурдье, подобные действия следует интерпретировать «не как пустые ритуалы или как способ решения конфликтов, но как сигналы и символы, которые подтверждают и выстраивают лежащий за ними порядок определенных социальных отношений».

Что же касается разрешения конфликтов, то в средневековье «любой возникший вопрос должен получить идеальное разрешение — стоит только познать должное соотношение между частным происшествием и вечными истинами; соотношение же это выводится, если к фактам приложить формальные правила» (Хёйзинга, 1992, с. 258–259). Этот принцип реализуется во многих сферах обыденной жизни, в том числе и в области военных действий, где «такие вещи, как право победителя на имущество побежденных, право захвата в плен, верность данному слову, определялись правилами игры, выработанными для проведения турниров или охоты. Желание ввести насилие в рамки права и правил исходит не столько из своего рода правового инстинкта, сколько из рыцарского понимания чести и общего стиля жизни» (там же, с. 259). Анали-

зируя обычай кровной мести как традиционный механизм разрешения острых конфликтных ситуаций у северокавказских народов, Г. У. Солдатова указывает, что его важнейшей стороной всегда являлся «комплекс обычаев примирения противников. На его основе выполнялась важнейшая функция этого обычая — примиренческая, предполагающая не насилие, а договоренность конфликтующих сторон» (1994, с. 140). Не только исторический, но и современный материал позволяет говорить о влиянии культурных факторов на практику разрешения конфликтов. Так, изучение семейных конфликтов, проведенное в Японии, Индии и США, выявило культурные различия в их протекании и разрешении (Kumagai, Strauss, 1983).

Многочисленные и убедительные примеры влияния культурных факторов на конфликтное поведение и разрешение конфликтов приводятся в книге Д. Мацумото (Психология и культура, 2003). Так, на поведении договаривающихся сторон могут сказываться различия в представлениях о справедливости—несправедливости, предпочитаемые способы разрешения конфликта — в духе примирения или состязания, сотрудничества или избегания. Автор называет это проблемой «несочетаемости подходов к разрешению конфликтов» (Мацумото, 2003, с. 619).

Еще один известный фактор, оказывающий несомненное влияние на подходы к разрешению конфликта и стратегии поведения его участников, — уровень индивидуализма—коллективизма, присущий сторонам конфликта как представителям определенной культуры. Представители коллективистских культур в отличие от индивидуалистических обычно более озабочены учетом интересов противостоящей стороны, что проявляется, в частности, и при ведении ими переговоров. Например, «в Японии человеческие взаимоотношения при разрешении конфликтов считаются более важными, чем моменты практического характера» (Мацумото, 2003, с. 623). В целом есть основания квалифицировать «поведение коллективистов при разрешении конфликтов как модель сохранения гармонии, а состязательный подход, который предпочитают индивидуалисты, как конфронтационную модель» (Мацумото, 2003, с. 620). Интересно, что культуральные различия проявляются и в том, как люди, вовлеченные в конфликт, реагируют на вмешательство или участие в его разрешении третьих лиц. Склонность обращаться к влиятельным персонам, готовность принимать их вмешательство и считаться с их мнением, согласно имеющимся данным, связана с такой особенностью культуры, как более высокие показатели дистанции по отношению к власти.

Предпринятый анализ культурных аспектов конфликтов позволяет прийти к выводам о культурной природе конфликтной феноменологии. Конфликтные явления занимают определенное место в культурном пространстве. Вместе с культурологами мы можем говорить не просто о социальной природе конфликта и его культурных факторах, но и о том, что сам процесс возникновения и развития конфликтов определяется нормативно, что проявляется в культурных примерах конфликтных ритуалов, различиях в возникновении конфликтов и их разрешении и др.

Этические нормы взаимодействия в конфликте

Сложившаяся традиция использования понятия нормы допускает его двойственное толкование. С одной стороны, как уже отмечалось, норма относится к числу модальных категорий, т. е. отражает типическое в поведении большинства людей. С другой стороны, норма — это некий образец поведения, который может и не разделяться большинством, но рассматриваться как желательный. Примером такого рода являются этические нормы — принципы одобряемого поведения, приемлемые групповые или общественные нормы взаимодействия в ситуациях достижения своих целей.

Однако «неправильное», «отклоняющееся» поведение также имеет свой нормативный образец. Ю. М. Лотман, анализируя психологические основы бытового поведения, указывает:

> Возникают правила для нарушений правил и аномалии, необходимые для нормы... При этом различные типы культуры будут диктовать субъективную ориентированность на норму (высоко оценивается «правильное» поведение, жизнь «по обычаю», «как у людей», «по уставу» и пр.) или же ее нарушения (стремление к оригинальности, необычности, чудачеству, юродству, обесцениванию нормы амбивалентным соединением крайностей) (Лотман, 1975, с. 26).

«Неправильное» поведение также подчиняется определенным законам социального взаимодействия или, как там же пишет Лотман, «неправильное, нарушающее нормы данной общественной группы поведение отнюдь не случайно»; с другой стороны, оно «не случайно» и для индивида, поскольку за частными, отдельными действиями или стратегиями поведения стоят индивидуальные, «парадигмальные» представления относительно данного класса ситуаций.

Таким образом, поведение индивида в ситуациях противоречивого взаимодействия, направленное на достижение своих целей, может быть «правильным» и «неправильным» с этической точки зрения. Для характеристики подобного взаимодействия в ситуациях противоборства — соперничества, конкуренции, соревнования и т. д. — социологами, культурологами, психологами иногда используются метафоры «честная игра» (*fair play*) и «нечестная игра».

Этическим принципам «правильного» поведения уделяют внимание разнообразные этические учения. Наиболее известные из этих принципов, такие как «золотое правило» этики или категорический императив Канта, в силу своей широкой известности стали элементами обыденного знания. Гораздо менее изучены образцы и нормы «неправильного» поведения. Любопытен факт, подмеченный Оссовской: обсуждая проблему личностного образца, она обращает внимание на отсутствие термина для обозначения «антиобразца»; по ее мнению, «пробел в терминологии свидетельствует о недостаточном внимании к самой проблеме» (1987, с. 30).

> По законам улицы была запрещена драка из-за мести, или по злости, или как проявление драчливого характера. Разрешалась и поощрялась организованная драка

> между совершенно равными по силе противниками, под надзором старших и «по любви», так как дравшиеся до и после драки трижды целовались. Запрещено было в драке рвать одежду противника, царапать лицо и бить под ложечку. При первом же проявлении злости драка сразу же прекращалась. Поощрялись драки между двумя разной силы и возраста противниками, но при этом обязательно уравнивались их силы простым способом: у более сильного подвязывалась к туловищу левая или правая рука, а ноги связывались веревкой для уменьшения шага и силы прыжка. Такая драка считалась особенно полезной для развития смелости и особо почетной... (Природа ребенка в зеркале автобиографии).

Описание принципов, приемов, тактики «нечестной игры» не может быть дано через инверсию этических принципов, поскольку существуют особые правила, техники и приемы такого взаимодействия.

Одна из наиболее ранних и ярких посвященных этому работ — это труд Аристотеля «О софистических опровержениях», описывающий самые разнообразные приемы достижения цели в споре. Содержание этой работы таково, что, например, в английском переводе она называется «О софистических уловках» (Аристотель, 1972, с. 661). Древнегреческий философ особо выделяет эристические умозаключения, кажущиеся правдоподобными, но на самом деле таковыми не являющиеся (с. 349). Благодаря этому имя Аристотеля упоминается в связи с эристикой, которая в классической интерпретации Шопенгауэра определяется как «искусство спорить, притом спорить так, чтобы остаться правым» (Шопенгауэр, 1910, с. 618–619).

Предлагая четко различать «изыскание объективной истины» и «искусство оставаться правым», Шопенгауэр именно его делает предметом своего анализа:

> Научная диалектика в нашем смысле слова имеет поэтому главною своею задачею — собрать эти нечестные уловки, применяемые в спорах, и проанализировать их для того, чтобы при серьезном споре тотчас же можно было заметить и уничтожить их. Именно поэтому она сознательно должна избрать своей конечной целью лишь умение оставаться правым, а не объективную истинность (с. 624).

Шопенгауэр остается верен избранному объекту исследования: вся его работа посвящена соответствующим «уловкам» (он сам использует этот термин), которые имеют по преимуществу логический характер, но не пренебрегают и психологическим воздействием на партнера (вплоть до задевания его личности).

Обратимся к обсуждению интересующих нас аспектов межличностного взаимодействия — к описанию той же проблемы нарушений этических норм, но уже на уровне собственно действия, поведения партнеров или одного из них.

Родоначальником идей в данной сфере нередко считают Никколо Макиавелли, заслуги которого подтверждены возникновением специального понятия — «макиавеллизм», означающего пренебрежение нормами морали ради достижения своих целей, а также разработкой в психологии на основе обозначаемого этим понятием явления «шкалы макиавеллизма».

Распространенность в обществе и в межличностных отношениях различных форм борьбы с присущим им деструктивным потенциалом заставляет вводить ограничения по их применению. По замечанию Хёйзинги, «каждый случай борьбы регламентируется ограничительными правилами...» (Хёйзинга, 1992, с. 106). Нередко они поражают своей универсальностью. Например, известны факты удивительного сходства обычаев ведения войны (ее этических принципов) на средневековом Западе и в Китае. «Во все времена существовал человеческий идеал честной борьбы за правое дело» (там же, с. 118).

Исторический обзор Оссовской «О некоторых изменениях в этике борьбы» позволил ей выделить ряд предписаний «кодексов борьбы», которые «так или иначе ограничивают человеческую агрессивность» (1987, с. 492). Часть этих «предписаний» имеет откровенно этическую основу. Это, прежде всего, соображения милосердия и гуманности, нередко принимавшие характер соответствующих институциональных норм. Далее, это уважение к противнику и, наконец, уважение к самому себе, чувство собственного достоинства, из которого вытекают требования не нападать на противника, оказавшегося в худшем положении, не использовать слабости противника, вообще не искать легкой победы, выбирать противника, равного себе. Другие ограничения, приводимые Оссовской, это необходимость поддержания «игровой мотивации», что, например, предполагает равенство партнеров, а также «соображения взаимности», связанные с тем, что противник может использовать в борьбе те же средства.

Использование человека в качестве средства – основное нарушение этических отношений.

С. Л. Рубинштейн

Далее Оссовская рассматривает, как изменяются эти смягчавшие ход борьбы факторы в XX веке, породившем новые формы вооруженной борьбы. Приведем следующее соображение: «Этика “честной игры” была создана для межиндивидуальных отношений личного характера». Сокрушительный удар по ней был нанесен «внеличной этической ориентацией», предполагающей «полное отождествление с делом, которому ты служишь», позволяющей оправдать тот или иной поступок «интересами дела», а также «этикой, регулирующей не отношения между людьми, каждый из которых действует от собственного имени и в собственных интересах, а отношения между людьми, которые защищают интересы других» (там же, с. 505–506). Сказанное чрезвычайно важно для понимания природы «нечестной игры» в различных сферах межличностного взаимодействия, а не только в области военной борьбы, которой в основном посвящен обзор Оссовской.

Иные способы раскрытия и интерпретации данной темы демонстрируют работы, посвященные «играм», которые призваны путем особого манипулирования приводить к достижению цели. Таковы, например, «служебные игры», направленные на уклонение от работы, перекладывание ее на других, снятие с себя ответственности и т. д. Эти и другие виды «игр» соотносятся с типом социального взаимодействия, который характеризовался ранее как «нечестная игра». (В то же время следует разграничить ситуации сознатель-

ного выбора стратегии «обыгрывания» партнера и те «психологические игры», сценарии которых не осознаются участниками, равно как и преследуемые цели.)

Проведенный выше анализ работ, в той или иной мере затрагивающих вопросы достижения индивидом своей цели в условиях социального взаимодействия, позволяет охарактеризовать данную проблему следующим образом.

Взаимодействие в противоречивых ситуациях, где цели участников оказываются либо несовместимыми, либо противоречивыми, актуализирует этический аспект, всегда явно или неявно опосредующий любую ситуацию межличностного взаимодействия.

Конфликтное взаимодействие может вестись по правилам «честной игры», т. е. с соблюдением обоюдно принятых или подразумеваемых этических норм. Однако участники ситуации могут затеять игру с целью «перехитрить», «подавить» другого, в результате чего развивается взаимодействие по типу «нечестной игры».

Этическая проблема возникает тогда, когда взаимодействие развивается по типу «нечестной игры», когда партнер рассматривается как средство или помеха в достижении каких-либо целей, а значит, должен быть использован или нейтрализован. Общение перестает вестись по правилам равного партнерства и развивается субъект-объектный тип взаимодействия, предполагающий использование специфических приемов воздействия на партнера, направленных на достижение своих целей и связанных либо с его использованием, либо с его нейтрализацией, устранением как помехи.

Использование человеком приемов «нечестной игры» не снимает вопроса об оценке им собственных действий. В. Лефевром высказана идея, что «оценка субъектом себя и ощущение этой оценки как негативной или позитивной осуществляется без усилий сознания», решение возникает интуитивно в результате взаимодействия неосознаваемых и осознаваемых структур (Шрейдер, 1990, с. 35). Тем самым субъект фактически не может не оценивать определенным образом свои действия при реализации им стратегии «нечестной игры».

На основе интервьюирования участников конфликтов были выделены разные варианты возможного нормативного обоснования человеком своих действий. Прежде всего, в этой ситуации человек может вообще не считать свои действия «нечестными», например оправдывая их «хорошими» целями или приписывая им социокультурную «принятость» («все так делают»). Исследования в области каузальной атрибуции показали, что индивиды имеют тенденцию рассматривать свое поведение и свои суждения как «нормальные», типичные, соответствующие обстоятельствам. Другой вариант состоит в том, что, в целом негативно оценивая подобные стратегии и считая их «неправильными», субъект свои собственные аналогичные действия интерпретирует иначе, приписывая им другой психологический смысл. Этот случай выше описывался нами в качестве «двойного стандарта» конфликта, когда одна и та же стратегия поведения описывалась как «позиция жалобщика», если имелись в виду другие, и воспринималась как «борьба за справедливость», если

индивид говорил о себе. Мы убедились при обсуждении этого противоречия, что люди не замечали его, будучи убеждены, что «это совсем разные вещи». Кроме того, для обоснования своих действий могут также использоваться специальные приемы «нечестной игры». Например, можно определенным образом спровоцировать партнера и, вынудив его к каким-то действиям, придать тем самым своим действиям характер «ответных мер»; можно использовать прием «возвеличивания партнера», чтобы оправдать свои «сильные» способы воздействия на него (Гришина, 1990, с. 163). Таким образом, даже при сознательном нарушении этических норм человек стремится придать своим действиям «законный» характер, стремится к их нормативному обоснованию, а подчас и к некоторой «маскировке», имеющей своей целью создание приемлемого «смысла для других» (а возможно, и «смысла для себя»).

Как уже отмечалось специалистами, эффективность манипулятивных способов воздействия на партнера, когда он рассматривается как средство или помеха на пути достижения своих целей, невелика. Что же тогда обеспечивает «выживаемость» подобных субъект-объектных стратегий во взаимодействии и их культурную сохранность? Поиск ответа на этот вопрос, по нашему мнению, должен вестись по следующим основным направлениям.

Прежде всего, подобный тип общения получает поддержку со стороны причин, обуславливающих утрату смысла в процессах общения, его «обессмысливание». Утрата смыслового, духовного измерения во взаимодействии видоизменяет его характер и порождает специфический тип отношения к окружающим. Общая природа этих процессов может быть сегодня лучше понята благодаря работам В. Франкла (1990) и других ученых, работающих над проблематикой «смысла», в том числе культурологов, акцентирующих в понимании культуры «смыслополагающие» компоненты, ее «осмысленный» характер (Одиссей, 1989). Можно привести и примеры конкретных исследований, в которых была установлена связь между потерей значимых для себя целей в деятельности и нарастающим отчуждением от ситуации, в том числе и от своего непосредственного социального окружения (Basic Readings... 1978).

Стоящие за этим общие проблемы современного общества, затрагивающие экзистенциальную проблематику, не могут, однако, снять вопрос о социокультурной обусловленности «жестких», «силовых» или «мягких», «манипулятивных» способов «нечестного» взаимодействия. В своих работах В. Лефевр развивает идеи о соответствии между этической философией индивида и его психологическим типом, а также о социокультурной распространенности определенного типа этических представлений (Lefevre, 1982). Стратегия, направленная на «победу», независимо от того, какими средствами она достигается и достигается ли вообще, может оцениваться социумом выше, чем «компромиссные» стратегии (Лефевр, 1990). Тогда индивид неизбежно начинает стремиться к «победе» любой ценой, демонстрирует бескомпромиссность и непримиримость, т. е. начинает использовать конфронтационные модели.

Ту же роль в межличностном взаимодействии играют социальные стереотипы, связанные с «образом врага». Яркой иллюстрацией этого в контексте

обсуждаемой нами проблемы «нечестной игры» во взаимодействии является фрагмент из воспоминаний Ксенофонта о диалоге Сократа с Евтидемом:

> Сократ спрашивает, куда следует отнести ложь, к делам справедливым или несправедливым. Евтидем относит ее в разряд несправедливых дел. В тот же разряд попадают у него обман, воровство и похищение людей для продажи в рабство. Сократ переспрашивает, можно ли что-либо из перечисленного считать справедливым, но Евтидем отвечает решительным отрицанием. Итак, Евтидем сформулировал некоторое вербальное правило, согласно которому обман, грабеж и т. д. несправедливы. Убедившись в этом, Сократ вновь начинает задавать вопросы: справедливы ли обман неприятеля, грабеж жителей неприятельского города и продажа их в рабство? И как ни странно, но все эти поступки Евтидем признает справедливыми (Ксенофонт, 1993).

То, что считается несправедливым, меняет свой смысл на противоположный, как только речь заходит о «врагах». Уже приводились многочисленные примеры изменения логики оценки и поступка в зависимости от того, «свой», «другой» или «чужой» является главным действующим лицом ситуации. Чем более личности или обществу в отношениях с социальной средой свойственно в качестве основы своего взаимодействия с окружением использовать жесткую дихотомию «свои — чужие», чем меньше допускается возможность иной точки зрения, иного образа жизни или мировоззрения, тем более враждебно восприятие другого. При высокой степени непримиримости «другой» становится «врагом», по отношению к которому «все средства хороши».

Аналогичный анализ по отношению к межгрупповым конфликтам проводит П. Н. Шихирев. «Другая» группа, ущемляющая интересы (действительно или мнимо) собственной группы, наделяется «образом врага», в котором акцентируются и преувеличиваются отрицательные черты. Далее ей приписываются причины всех несчастий, бед, проблем, для решения которых надо «уничтожить врага» (победить, наказать, убрать и т. д.). Эта задача облегчается «дегуманизацией» врага: «они» лишаются человеческих черт, изображаются как «звери», «потерявшие человеческий облик», «нелюди» и т. д. Конфликт усиливается тем, что собственная неприязнь подогревается ощущением неприязни со стороны «противника», действующего по той же схеме; таким образом, стороны в межгрупповом конфликте своим противостоянием и антагонизмом подтверждают свои версии относительно враждебности друг друга (Шихирев, цит. по: Гостев, 1993, с. 41–42).

Выполненный анализ позволяет подтвердить существование проблемы этических норм взаимодействия в конфликтах — сложившегося представления об «этике конфликта». Выделены основные формы ее нарушения как на уровне вербального взаимодействия, так и на уровне использования «силовых» или «манипулятивных» приемов воздействия на партнера. В качестве примера нами были выбраны для анализа этические нормы конфликтного взаимодействия, получившие в литературе метафорическое обозначение «нечестной игры». Описание проблемы нарушения этических норм взаимодей-

ствия в конфликте ради достижения своих целей предпринято нами в двух основных аспектах — в рамках вербального взаимодействия партнеров и в рамках описания их поведения, действий, приемов поведения и т. д.

Модели развития межличностной конфликтной ситуации

Большинство типологий конфликта основано либо на характеристиках его сторон (таковы распространенные в западной социологии классификации, выделяющие различные уровни конфликта, например 18-уровневая структурная классификация С. Чейза, охватывающая конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровней до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Восток—Запад), либо на причинах конфликтов (обычно в рамках одного его вида, например причины организационных конфликтов), либо на сочетании того и другого. Однако статичные характеристики, положенные в основу подобных типологий, ограничивают их диагностические возможности; распространенность подобных схем может быть объяснена только относительной легкостью их построения.

Гораздо заманчивее и перспективнее было бы различение типов конфликтов, основанное на их динамике, внутренней структуре и т. д. Одна из наиболее известных попыток этого рода осуществлена А. Рапопортом, выделяющим такие типы конфликтов, как «борьба», «игры» и «дебаты» (Rapoport, 1974). Он пытается описать эти типы конфликтов на основании различия их характеристик, используя при этом и разные подходы, и разные объяснительные ключи. Так, «борьба», по мнению автора, лучше описывается с помощью психологических концепций агрессии, «игры» — на основе теории игр и других математических моделей, «дебаты» должны изучаться с помощью теории Павлова, Фрейда и т. д. По словам К. Финка, типология Рапопорта «это не эмпирические классы конфликта как явления, а, скорее, идеальные типы, представляющие три различные совокупности общих предположений о структуре и динамике конфликтных ситуаций» (цит. по: Доронина, 1981, с. 71).

Нередко описание разных «форм» конфликтных ситуаций можно найти в популярной литературе по практическим проблемам общения людей с понятным для такого рода литературы интересом к «типам». Так, Е. Мелибруда говорит о разных формах столкновений между людьми. Часто эти столкновения проявляются в виде борьбы противников; «другие формы столкновений больше похожи на поединки боксеров или фехтовальщиков — главное, к чему стремятся партнеры, — это доказать свое преимущество над другими»; бывают также интеллектуальные споры, конфронтации разных позиций и т. д. (Мелибруда, 1986, с. 19–20). Автор не приводит никаких критериев различения этих видов конфликтов, неочевидны (точнее, различны) и основания, по которым оно проводится; впрочем, возможно, подобные требования излишни к работам популярного жанра.

Очевидно, однако, что попытки увидеть разные «формы» конфликтных ситуаций как в вышеупомянутых работах, так и в работах других авторов исходят из представления о существовании различной «внутренней природы», «внутренней логики» конфликта, о существовании различных возможностей его развития.

Анализ многочисленных конфликтов позволил нам эмпирическим путем прийти к выделению трех моделей развития конфликта, которые являются обобщением ранее развитых представлений о возникновении конфликтов и конфликтном взаимодействии.

Вкратце напомним о наших рассуждениях. Восприятие и интерпретация ситуации становятся основой ее «определения», которое, в свою очередь, «задает» выбор способа реагирования человека на ситуацию.

Конфликтное взаимодействие развивается на фоне определенного ситуационного контекста, включающего, как отмечалось ранее, общий кооперативный или конкурентный характер взаимодействия сторон, условия протекания конфликта, наличие «третьих сил», способствующих усилению или ослаблению конфликта, и др., а также прежний опыт взаимодействия сторон (рис. 8.4).

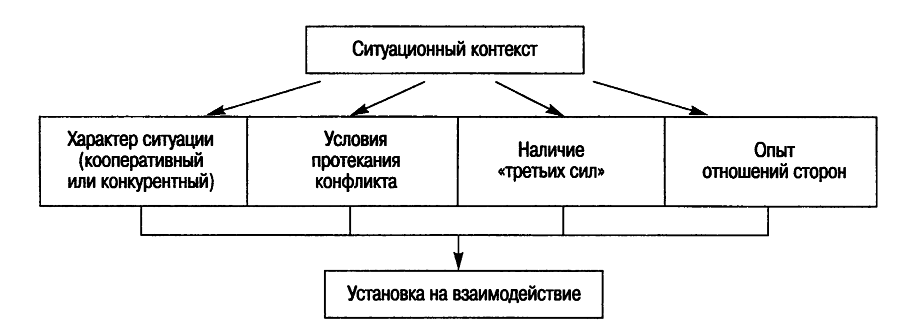


Рис. 8.4. Ситуационный контекст

Важнейшим фактором, определяющим установку человека на тот или иной тип взаимодействия с партнером в конфликте, является прежний опыт их отношений. Остальные компоненты ситуационного контекста играют роль фона, условий, приобретающих то или иное значение, играющих или не играющих свою роль в зависимости от опыта прежних отношений сторон.

Можно выделить три принципиальных типа отношений сторон. Представим себе первый конфликт — семейную пару или пару друзей, история взаимоотношений которых позволяет говорить о позитивном опыте отношений. Между ними либо фактически не было серьезных разногласий, либо эти разногласия успешно преодолевались. Этот позитивный опыт позволяет им рассчитывать на то, что и в новой ситуации противоречий они найдут общий язык и договорятся.

Для участников конфликта второго типа характерно то, что им не всегда удавалось достичь соглашения и полностью преодолевать возникавшие про-

тиворечия. Этот опыт зафиксирован в укрепившихся у них представлениях, что они не всегда находят общий язык. Когда мы говорим о своих отношениях с кем-то: «Мы не всегда понимаем друг друга», или «Мы по-разному смотрим на многие вещи», или даже «Мы разные люди», мы фактически обозначаем этими словесными формулами именно свой непреодоленный опыт разногласий с этим человеком. Наконец, третий возможный вариант — это ситуация, когда прежние отношения сторон включают не только опыт непреодоленных разногласий, но и опыт негативного эмоционального взаимодействия: в прежних конфликтных ситуациях они не только не понимали друг друга, но это непонимание сопровождалось негативными эмоциями, неприязнью или враждебностью.

Если спросить участников конфликта, каков их прогноз относительно новой ситуации возникших между ними разногласий, то в их ответах отразится опыт их прежних отношений. Например, этот вопрос можно задать в такой форме: «Как вы считаете, вам удастся найти общий язык, как-то договориться в этой ситуации?» В первом случае мы получим утвердительный ответ: «Думаю, что да», «Всегда можно договориться, если хочешь» и т. д. Во втором случае опыт прежних недоговоренностей не дает такой уверенности, участники конфликта часто уже не могут сказать «да», но не хотят говорить «нет», и потому в основном отвечают уклончиво: «Не знаю», «Трудно сказать» и т. д. Если же их отношения отягощены и негативным эмоциональным взаимодействием, то это проявляется в их ответах новым эмоциональным противостоянием и часто не невозможностью, но нежеланием договариваться: «Да не хочу я с ним вообще ни о чем договариваться» или «С ним вообще невозможно разговаривать».

Таким образом, опыт прежних отношений участников конфликта актуализируется в разных типах их установок относительно новой ситуации их разногласий:

- позитивная установка на достижение договоренностей;
- неопределенная установка, связанная с отсутствием уверенности в возможности договоренностей;
- нежелание договариваться, актуализация негативных эмоций.

Установки участников конфликта, в свою очередь, начинают определять характеристики их взаимодействия (рис. 8.5).

Цели участников конфликта. Что будет целью участников конфликта в первом случае? Договориться, но не просто договориться, а прийти к взаимопониманию. Например, если в результате происшедшего между ними обсуждения один из них идет на уступки и говорит: «Ну, хорошо, я согласен, пусть будет так, как ты хочешь», — то он может услышать в ответ: «Нет, подожди, я хочу, чтобы ты меня понял». В этих словах звучит: мне мало, чтобы было по-моему, я хочу, чтобы ты понял меня, потому что именно в этом случае я могу быть уверен, что это недоразумение между нами пройдет бесследно, не будет иметь негативных последствий.

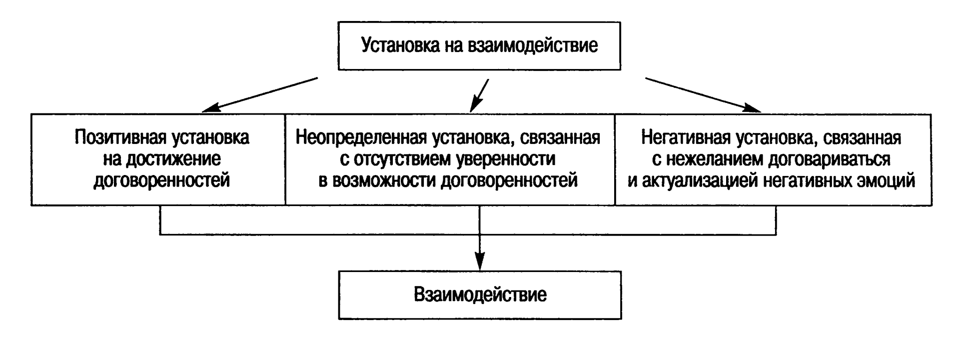


Рис. 8.5. Установки участников конфликта

Могут ли на это рассчитывать участники второго конфликта? Им уже приходилось оказываться в ситуациях, когда не удавалось достичь согласия, и нет уверенности, что они смогут сделать это в данном случае. Поэтому их целью скорее будет просто решить проблему, но не обязательно при этом понимать друг друга или приходить к согласию. Реальность указанных различий можно проиллюстрировать следующим высказыванием одного из участников конфликта: «Не надо меня уговаривать, и я не собираюсь вас убеждать, у вас своя точка зрения, а у меня своя, давайте как-то решать проблему».

Целью участников третьего конфликта может стать стремление победить. Их прошлые конфликты, недоговоренности, связанные с ними негативные чувства и их актуализация в новой ситуации приводят к желанию доказать свое, «поставить на место», одержать верх. Эмоциональное отношение участников конфликта к происходящему часто является симптомом того, что идет борьба «за прошлое».

Соответственно этой цели различается и *восприятие другого участника конфликта*. Если нам надо договориться, понять друг друга и мы допускаем такую возможность, то мы испытываем к партнеру вполне позитивные и даже дружеские чувства. Если мы стремимся «победить», «взять верх», то другой превращается в «противника». По-видимому, менее определенно очерчены наши отношения в том случае, когда мы уже не можем рассчитывать на взаимопонимание, но еще не хотим «воевать» друг с другом. Мы не испытываем друг к другу ни дружеских, ни враждебных чувств, но должны вместе преодолеть возникшую проблему. В русском языке практически невозможно найти слова для обозначения «другого», которые были бы эмоционально нейтральны и не содержали в себе негативного или, напротив, позитивного оттенка. Поэтому воспользуемся словом «оппонент», которое обозначает человека, с которым имеются разногласия, хотя оно и принадлежит не столько обыденной, сколько официальной лексике.

Казалось бы, *предмет разногласий* является достаточно устойчивым компонентом конфликтной ситуации. Однако объем рассогласований может изменяться в зависимости от характера отношений с партнером. Так, если участников конфликта в целом связывает позитивный опыт отношений, то, как

правило, они ограничивают зону своих разногласий тем конкретным предметом, который и связан с данной ситуацией. Если в прошлом участники конфликта отмечали наличие взаимных разногласий, которые не преодолевались, а «консервировались» в виде зоны несогласия, то новый предмет их спора может восприниматься как часть более широкого пространства несовпадения представлений. Тем самым зона их разногласий может субъективно расширяться, даже если ее признание не носит явного, открытого характера. Это усиливает их неуверенность в возможности легкого достижения договоренности. При более сложном характере отношений реальная зона рассогласований между участниками конфликта является фактически неопределенной, при этом нередко обнаруживается тенденция к ее субъективному расширению. Это означает, что участники конфликта подчас затрудняются четко определить, с чем они не согласны, однако склонны преувеличивать существующие разногласия («Мы абсолютно разные люди», «У нас мало общего»). Это связано с тем, что отношения между оппонентами принимают форму взаимного неприятия, любой их контакт или предмет обсуждения может стать источником дополнительной напряженности.

В зависимости от того, как человек воспринимает противостоящую сторону в конфликте, развивается и само *взаимодействие*. Если, например, воспользоваться традиционным представлением о формальных и неформальных компонентах взаимодействия, понимая под первыми обязательные элементы, относящиеся к основам взаимодействия сторон, а под вторыми — «свободные дополнения», возникающие в результате отношений сторон, то взаимодействие участников разных конфликтов будет выглядеть следующим образом.

Когда «другой» воспринимается как партнер, понимание которого представляется возможным и, более того, является целью взаимодействия, отношение партнеров друг к другу естественно включает не только формальные, «вынужденные» компоненты, но и позитивные неформальные проявления, направленные на поддержание дружеских отношений. «Противник», с которым «все средства хороши», также побуждает к неформальному, «личностному» отношению к себе, однако знак этого отношения меняется на противоположный: по личности партнера наносятся «удары», используются аргументы, задевающие его достоинство, открыто демонстрируется враждебность.

Более сложно складывается взаимодействие «оппонентов». Для их отношений характерна формализация, ограничение общения обязательным принятым минимумом. В служебных отношениях партнеры переходят к откровенно официальному характеру взаимодействия. Даже если для их общения прежде были характерны дружеские проявления, теперь они подчеркнуто официальны, корректны, предпочитают следование формальным правилам, исключают из общения все неформальное, спонтанное. Сложнее очертить рамки такого взаимодействия в семье. Правомерно ли по отношению к семье говорить о формальных и неформальных аспектах отношений? Какая-то часть семейного взаимодействия относится к тому обязательному его основанию, которое очерчено сложившимися традициями, нормами или правилами, установлен-

ными в семье; их нарушение или несоблюдение приводит к разрушению самих основ семьи. И точно так же в семье может быть спонтанное, дружеское общение людей, а не социальных ролей с их функциями и обязанностями.

Представим себе следующий диалог.

Муж вечером звонит домой с работы: «Не ждите меня к ужину, я задерживаюсь».
Жена. «Хорошо, а где ты?»
Муж выдерживает паузу и отвечает: «Да у нас тут совещание затягивается... А почему ты об этом спрашиваешь?»

Его звонок входит в состав обязательного принятого в семье взаимодействия: если задерживаешься против обычного, позвони, чтобы не ждали и не волновались. В ответ на «необязательный» вопрос жены «Где ты?» муж, конечно, отвечает, но подчеркнутая пауза и ответный вопрос «А почему ты спрашиваешь?» фактически дают ей понять, что она нарушила незримые границы, проведенные между «его» и «ее» пространствами. Видимо, идеальный тип семейного общения — это абсолютно спонтанное поведение партнеров по отношению друг к другу, когда можно о чем угодно спрашивать, что угодно говорить, без оглядки на то, как это будет понято и принято. Но, наверное, в любой семье существуют темы, на которые не говорят, проблемы, которые не затрагивают, и в спонтанном общении появляются перегородки, отделяющие «запретные» темы, зоны опасных разговоров и т. д. Если этих островков, которые надо обходить, становится слишком много, тогда проще становится вообще не говорить друг с другом, сведя общение к необходимому и безопасному минимуму. Так и очередной конфликт заставляет партнеров более строго соблюдать границы принятого взаимодействия в направлении «формализации общения».

Соответственно разным типам взаимодействия различаются и средства воздействия, используемые участниками конфликта по отношению друг к другу. Поскольку участники первого конфликта сохраняют в своем общении позитивные неформальные компоненты, то и в воздействии друг на друга они опираются на позитивные неформальные способы — аргументацию, убеждение, объяснение, просьбу. Те же, кто превращает свое общение в формально-ролевое взаимодействие, вынуждены опираться в способах преодоления возникших разногласий на формальные возможности. В деловом конфликте это звучит как апел-

Каждый человек считает себя самостоятельной единицей, неким целым, взаимодействующим с другими самостоятельными единицами. Он знает, что влияет на поведение других, а те влияют на его поведение. Взаимодействуя в рамках своей семьи, он воспринимает принятую в семье карту мира. Он знает, что некоторые территории помечены надписью «Поступай так, как тебе угодно». На других стоит надпись «Осторожно», а на некоторых – пометка «Стоп». Переступив такую границу, член семьи сталкивается с тем или иным регулирующим механизмом. Временами он мирится с этим, временами может взбунтоваться.

Есть и такие места, где написано: «Вход воспрещен». Вторжение на эти территории влечет за собой сильнейшие аффективные переживания: чувства вины, тревоги и даже изгнания и проклятия.

С. Минухин, Ч. Фишман

ляция к официально принятым способам решения проблем: «Я вижу, что нам не договориться, поэтому считайте, что это приказ», «Раз нам с вами не найти общего языка, пусть решает начальство (коллектив)».

В семейной ситуации также существуют принятые способы решения проблем, разделение полномочий, отдельные зоны ответственности и т. д. Например, когда жена передает мужу просьбу его матери, предполагающую «мужскую» помощь, он отвечает: «Хорошо, я решу эту проблему», но не вступает в обсуждение с женой, как это лучше сделать. Напротив, услышав о затруднениях сына в школе, раздраженно говорит жене: «Ты же у нас занимаешься школой, вот сходи туда и разберись». «Противники» не стесняются в выборе средств воздействия друг на друга: стремление «победить» провоцирует их на использование давления, принуждения, нанесение эмоциональных ударов по «больным местам», задевающих личность партнера. Возникающие при этом отношения принимают такие формы, что противостояние, борьба становится для участников конфликта самоцелью, а желание «одержать верх», «поставить на место» оказывается важнее «цены», которую при этом приходится платить: «плата» — это разрушение отношений сторон. Такой тип отношений описан Л. Толстым в «Крейцеровой сонате»: описывая постепенное ухудшение своей семейной ситуации, герой рассказывает о таком обострении отношений между ним и женой, когда «уже не разногласие производило враждебность, но враждебность производила разногласие». «В норме» разногласия между людьми могут постепенно приводить к возникновению между ними взаимного недовольства, неприязни и даже враждебности, но при сильном психологическом антагонизме сторон начинает происходить обратное: если один говорит «белое», то другой обязательно скажет «черное», потому что они в принципе уже не хотят и не могут прийти к соглашению, в результате чего «враждебность производит разногласия». Соответственно определяется и исход взаимодействия (рис. 8.6).

В человеческой вражде причина и действие часто до такой степени находятся вне связи и разумной пропорции, что невозможно правильно понять, является ли мнимый предмет спора его действительным поводом или всего только выходом для уже существующей вражды... В целом создается впечатление, что люди никогда не любили друг друга из-за вещей столь малых и ничтожных, как те, из-за которых один другого ненавидит.

Люди, у которых много общего, часто куда горше, несправедливее обижают друг друга, чем совершенно чуждые. Иногда это случается потому, что большая область их взаимной общности стала чем-то само собой разумеющимся, и поэтому не она, а то, что на данный момент их разнит, определяет позиции по отношению друг к другу. Преимущественно это происходит именно в силу их немногих различий, а всякий мельчайший антагонизм приобретает иное относительное значение, чем это бывает между людьми более отчужденными, с самого начала взаимно ориентированными на возможные различия. Отсюда — семейные конфликты из-за совершеннейших пустяков, трагичность «мелочей», из-за которых порой расходятся вполне подходящие друг другу люди.

Г. Зиммель

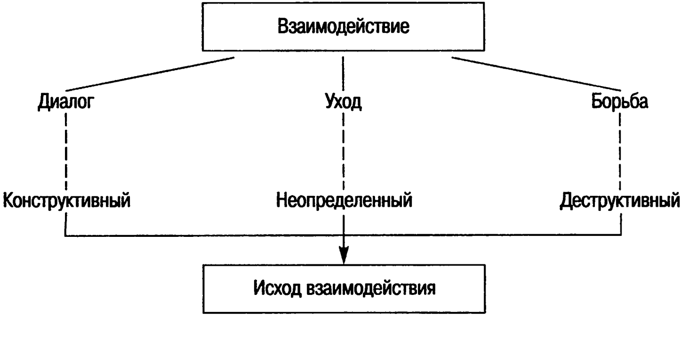


Рис. 8.6

Предложенное описание типов конфликтного взаимодействия представляет собой эмпирическую типологию, основанную на обобщении результатов анализа конкретных конфликтов и практике работы с ними. Оказывается, что характеристики каждой из моделей развития конфликта связаны некоторой внутренней логикой, которая позволяет отнести их к определенному типу конфликтного взаимодействия. Основанием для предложенной типологии являются виды взаимодействия в конфликтных ситуациях, различающиеся по параметру «цели—средства».

Сотрудничество представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, ориентируясь при этом на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия.

Сотрудничество развивается на основе прежнего позитивного опыта участников конфликта, основанного либо на отсутствии разногласий в прошлом, либо на их успешном преодолении и связанного с успешным взаимодействием людей.

Общение при сотрудничестве характеризуется следующими особенностями: в общении сохраняются неформальные компоненты, которые используются участниками для поддержания отношений; «противостоящая сторона» воспринимается как партнер; главным способом воздействия партнеров друг на друга являются поиск решения, удовлетворяющего обе стороны, попытки убеждения, аргументация и т. д.

Принципиальная возможность сотрудничества в рамках конфликтного взаимодействия допускается и другими авторами. Так, Л. А. Петровская указывает: «Сотрудничающее партнерство — наиболее адекватно гуманистической ориентации контакта, однако богатство реального общения вряд ли можно исчерпать одной-единственной позицией. Конфликтная компетентность сегодня — это, прежде всего, освоение позиции партнерства, сотрудничества на фоне владения, конечно, и другими поведенческими стратегиями тоже» (Петровская, 1989, с. 106–107). Исходя из перечисленных характеристик конфликта, используемые партнерами стратегии разрешения конфликта могут быть определены как ДИАЛОГ.

Кооперация в данном контексте означает такой тип взаимодействия, участники которого стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, независимо от фактора взаимоотношений между ними, опираясь на формальные возможности решения проблемы (существующий порядок, предписания, нормы и т. д.). Как указывает Г. М. Андреева, «кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников» (Андреева, 1994, с. 91), подчеркивая, что «кооперация и конкуренция лишь формы “психологического рисунка” взаимодействия» (с. 93).

При кооперации из взаимодействия исключаются неформальные компоненты, противостоящая сторона воспринимается как оппонент, воздействие участников ситуации друг на друга осуществляется в формальных рамках (не убеждение, но апелляция к законам, к власти, к нормам).

Кооперация с ее преимущественной ориентацией на решение проблемы, т. е. не на то, чтобы «договориться», но, опираясь на формальные установления, прийти к удовлетворительному решению, развивается на основе опыта прежних разногласий, которые не были успешно преодолены и закрепились у участников ситуации в виде опыта «недоговоренности».

Стратегия, направленная скорее на достижение формальных решений и оставляющая нерешенными проблемы их отношений, может быть обозначена как УХОД.

Конкуренция — это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится «победа» над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при «борьбе с противником».

Конкуренция связана с опытом негативного взаимодействия, включавшего негативные эмоциональные компоненты — неприязнь, враждебность и т. д., актуализирующиеся в новой ситуации и превращающие ее в новый этап «борьбы» между индивидами.

При конкуренции неформальные компоненты — выход за рамки формального общения — присутствуют, но «с отрицательным знаком», так как выполняют функцию не поддержания отношений, но проявления враждебности; противостоящая сторона воспринимается как «противник»; используемые средства воздействия участников конфликта друг на друга подчинены цели «победить». Перечисленные признаки соответствуют такому типу взаимодействия, которое ранее было определено нами как БОРЬБА.

Таким образом, модель развития конфликта представляет собой процесс, основанный в немалой степени на прежнем опыте участников взаимодействия, порождающем их отношение к новой ситуации противоречия, что, в свою очередь, «задает» сценарий их нового взаимодействия (табл. 8.9).

Развитые выше соображения нашли свое практическое развитие в предложенной нами модели психологического посредничества как формы практической работы психолога по разрешению межличностных конфликтов.

Таблица 8.9. **Модели развития конфликта**

Прежний опыт взаимодействия участников конфликта	Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления	Опыт непреодоленных разногласий и «недоговоренности»	Опыт непреодоленных разногласий и негативного эмоционального взаимодействия
⇓	⇓	⇓	⇓
Отношение к новой ситуации	Уверенность в возможности договоренности, стремление к поиску взаимопонимания	Отсутствие уверенности в возможности договориться, поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, актуализация негативных чувств
⇓	⇓	⇓	⇓
Параметры взаимодействия			
Цель	Договориться	Решить проблему	«Победить»
Неформальные компоненты в общении	Позитивные неформальные компоненты	«Формализация общения»	Негативные неформальные компоненты
Восприятие противостоящей стороны	Партнер	Оппонент	Противник
Средства воздействия	Использование неформальных компонентов – убеждения, аргументации, попытки договориться	Использование формальных компонентов, апелляция к формальному порядку	Использование средств борьбы – силовое давление, эмоциональные удары, «ловушки и т. д.
⇓	⇓	⇓	⇓
Тип взаимодействия	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция

Резюме

1. Биполярность конфликта обнаруживается во взаимодействии его сторон, которое реализуется в разных стратегиях и тактиках действия.
2. Цели участников конфликтного взаимодействия связаны с предметной стороной конфликта (мотивы получения желаемого), его эмоциональными аспектами (эмоциональными установками участников конфликта относительно друг друга) и нормативным обоснованием своей позиции/действий для себя и/или для других (мотив «быть понятым» и «быть справедливым»).
3. Достижение целей участников конфликта может обеспечиваться использованием ими разных стратегий: они могут ориентироваться на «выигрыш» обоих или на достижение односторонних преимуществ. Эти установки могут различаться в разных целях, цели участников конфликта с точки зрения их значимости образуют иерархию, которая может изменяться в ходе конфликта. Цели могут соотноситься по-разному, в силу чего хотя они и являются регулятором поведения участников конфликта, но не могут однозначно определять характер их взаимодействия.

4. Процесс взаимодействия в конфликте представляет собой серию взаимонаправленных интеракций, в ходе которых участники взаимодействия используют разнообразные приемы и техники влияния на партнера, часть из которых специфична для кооперативного или конкурентного взаимодействия, а остальные могут использоваться и в том и в другом контексте.
5. Различия между «борьбой» или «диалогом» как способами преодоления противоречий связаны с тем, что участники конфликта либо пытаются оказать одностороннее влияние друг на друга, либо строят свое общение таким образом, что и сами оказываются открыты влиянию партнера, поддерживая с ним диалог, результат которого может быть заранее неизвестен обоим и рождается в ходе совместного поиска.
6. «Борьба» как категория методов воздействия на партнера, связанного с его использованием или устранением как помехи с пути достижения цели, включает в себя «жесткие» приемы силового давления и «мягкие» приемы манипулирования.
7. Трудности определения техник эффективной коммуникации связаны с отсутствием четкой грани между конструктивными и деструктивными приемами, а также с методическими проблемами их вычленения.
8. Стратегии взаимодействия, развиваемые участниками конфликта, имеют решающее значение для его протекания и исхода.
9. Общий характер отношений сторон — ситуационный контекст — оказывает влияние на их взаимодействие в конфликте. Кооперативные отношения порождают ориентацию участников не только на достижение своих целей, но и на сохранение хороших отношений в дальнейшем. Помимо этого, к факторам ситуации можно отнести прежний опыт отношений сторон, наличие благоприятных и неблагоприятных условий, в том числе «третьих сил», заинтересованных в усилении или ослаблении конфликта, а также поведение партнера по ситуации.
10. Факторы ситуации имеют безусловное влияние на поведение участников конфликта, однако это влияние не имеет однозначного характера и опосредуется другими факторами.
11. Выбор стратегии поведения осуществляется под влиянием психологической установки (ориентации), которая включает когнитивные, мотивационные и моральные компоненты. Психологические ориентации возникают как под влиянием объективных характеристик каждой из сторон, так и в силу индивидуальных особенностей людей, обнаруживающих преимущественную склонность к выбору тех или иных стратегий взаимодействия.
12. Образы конфликтной ситуации, включающие отражение происходящего, образы участников конфликта (в том числе и собственных переживаний) и их интерпретацию, являются важнейшими регуляторами поведения участников конфликтной ситуации; независимо от степени

своей «истинности» именно они детерминируют поведение участников конфликта.

13. Процессы межличностного познания в конфликтной ситуации характеризуют повышенная заинтересованность в построении адекватного психологического образа партнера, интенсивная работа по интерпретации и прогнозированию его поведения, высокая степень «пристрастности» к партнеру, «закрытость» общения партнера — реальная или подозреваемая.
14. Образы «другого» пристрастны и отражают тенденцию к возложению ответственности за конфликт на «другого» и к наделению его «плохими чертами», с помощью чего обесценивается его позиция и усиливается своя. Тем самым противопоставление «Я — Другой» (как и «Мы — Они») выполняет защитную функцию.
15. Конфликт — это явление социальное. В этом своем качестве он характеризуется ценностно-нормативными свойствами. Нормативный аспект конфликта проявляется в трех отношениях: стремление участника конфликта к нормативному обоснованию своих позиций и действий, существование правил конфликтного взаимодействия, существование культурных и этических норм конфликтного взаимодействия.
16. В конфликте может наблюдаться явление «двойного стандарта», проявляющееся в существовании разных нормативов «для себя» и «для другого», за которым стоит приписывание разного смысла одним и тем же действиям участников конфликта. При этом свое поведение интерпретируется как предопределенное в большей мере ситуационными факторами, как вынужденная реакция на сложившиеся обстоятельства и действия противостоящей стороны. «Другой» воспринимается как более «свободный» в своих действиях, которые интерпретируются как преднамеренные и за которые он, следовательно, несет полную ответственность.
17. В условиях конфликта его участники могут иметь тенденцию к противопоставлению «себя» и «другого», причем если «Я» описывается в позитивном ключе, то другой — «Он» — наделяется различными негативными чертами, что выполняет функцию поддержки и обоснования человеком своей позиции. Через соответствующее построение образа себя и образа другого происходит обоснование своей и дискредитация чужой позиции.
18. Критерием, к которому в условиях различных позиций апеллируют участники конфликтных ситуаций, является понятие справедливости. В значении того, что должно быть, того, что является само собой разумеющимся, «правильным», оно становится одним из принципов морального обоснования своей позиции участниками конфликта. Однако представление о справедливости, как правило, не может выступать эффективным критерием в регуляции отношений участников конфликта в силу возможности ее различной интерпретации.

19. Характер и последовательность действий участников конфликта определяются системой их представлений о «правильном» поведении. Развитие конфликта происходит по «правилам», которые могут иметь скрытый характер, принимаются участниками взаимодействия за «нечто само собой разумеющееся» и потому не всегда рефлексируются ими.
20. Правила конфликта отражают представления его участников о «правильной» логике развития конфликта, причем правила варьируют в зависимости от особенностей ситуации (например, для ситуаций конфликта с руководителем, коллегой и подчиненным могут существовать разные правила).
21. Конфликты — это явление культуры. Само их содержание определяется культурными факторами. Процесс возникновения и развития конфликтов регулируется культурными нормами, приводящими в ряде случаев к появлению особых культурных ритуалов, связанных с возникновением и разрешением конфликта, а также с действиями его участников.
22. Взаимодействие в противоречивых ситуациях, где цели участников оказываются либо несовместимыми, либо противоречивыми, актуализирует этический аспект. Конфликт может вестись по правилам «честной» или «нечестной игры». Этическая проблема возникает тогда, когда партнер рассматривается как средство достижения цели или, напротив, помеха на пути к ней, т. е. должен быть или использован, или нейтрализован.
23. Важнейшим фактором, «задающим» установку человека на тот или иной тип взаимодействия с партнером, является прежний опыт их отношений. Установки участников конфликта, в свою очередь, начинают определять такие характеристики конфликта, как преследуемые цели, восприятие партнера по ситуации, «объем» предмета разногласий, характер взаимодействия с партнером, используемые средства воздействия на него. На основе обобщения результатов анализа отмеченных характеристик конкретных конфликтов можно выделить разные модели развития конфликта: модель сотрудничества, модель кооперации, модель конкуренции.

ЧАСТЬ III

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

В главе 9 «Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция» рассматривается становление практики управления конфликтами — основные представления, существующие в этой области, практические формы работы, прежде всего разные виды переговоров. Глава 10 «Работа с конфликтами: психологическая традиция» описывает основные подходы к практической работе с конфликтами, традиции психоаналитического и поведенческого направлений, современные практики, складывающиеся в рамках гуманистической психологии. Глава 11 «Посредничество психолога в разрешении конфликтов» рассматривает возможность психологического посредничества как практики, соединяющей идеи психологической и конфликтологической традиций.

ГЛАВА 9

Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция

В главе 9 рассматривается возникновение практики управления конфликтами, основные понятия, описывающие этот процесс, факторы, оказывающие влияние на «управляемость» конфликтов, используемые способы урегулирования конфликтов, переговорная практика.

- Становление практики управления конфликтами
  - Переход от изучения конфликтов к их разрешению
  - Начало практической работы с конфликтами
  - Современная позиция
- Основные понятия управления конфликтами
  - «Профилактика» конфликтности
  - Основные термины и понятия
  - Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости»
- Работа с конфликтами
  - Способы урегулирования конфликтов
  - «Силовые» методы разрешения конфликтов
  - Переговоры
- Участие третьей стороны в разрешении конфликтов
  - Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны
  - Арбитраж
  - Медиаторство
- Психология людей против усилий конфликтологии?
- Резюме

Становление практики управления конфликтами

Переход от изучения конфликтов к их разрешению

Хотя конфликтология и определялась нами ранее как область, объединяющая разнообразные теоретические и практические подходы к объяснению конфликтов и работе с ними, с самого начала она тяготеет к практической ориентации, видя своей задачей «профилактику» («сдерживание») и разрешение конфликтов.

Не следует забывать, что своим возникновением конфликтология в немалой степени обязана жестокому опыту двух мировых войн. Выявление средств и способов предотвращения опасных социальных конфликтов, поиск конструктивных возможностей регулирования человеческих отношений становятся осознанной общественной потребностью. Возникает необходимость существования специальных социальных институтов регуляции межгосударственных отношений, создается Организация Объединенных Наций (ООН), призванная решать задачи поддержания международного мира и безопасности, регулирования отношений и осуществления сотрудничества между государствами и т. д.

В качестве одной из отправных точек в процессе научного и организационного становления современной конфликтологии называют заседание Социологической ассоциации при ЮНЕСКО по проблемам конфликтов в 1957 году. Именно в 60-е годы проводятся первые конференции и симпозиумы, посвященные конфликтам, создаются исследовательские центры, начинается выпуск периодических изданий, в частности и наиболее известного из них «Журнала разрешения конфликтов» (Journal of Conflict Resolution).

Интенсифицируются и научные исследования в области конфликтных отношений и их альтернатив. Выходят первые фундаментальные работы западных авторов по проблемам конфликтов, в том числе и такие значительные (по силе своего влияния на представления ученых), как уже упоминавшаяся книга Л. Козера «Функции социального конфликта» (1956). И хотя в основном они носят социологический характер и посвящены социальным конфликтам, под влиянием этих работ начинает меняться и психологическое понимание конфликтов. Во многом социологические работы апеллируют и к психологии людей, и к психологическим возможностям регулирования их отношений.

Постепенно свой вклад в эту работу начинают вносить и психологи. Уже в 1948 году выходит работа К. Левина «Разрешение социальных конфликтов», единственная научная книга по этой проблеме за предшествующее десятилетие, исследующая в том числе проблемы социальной атмосферы в группах и такие аспекты, как противоречия в целях членов группы, их готовность считаться с позициями друг друга и т. д.

Начало практической работы с конфликтами

Обращение социальных ученых к практической работе с конфликтами предполагало принятие иной профессиональной позиции по отношению к изучаемым явлениям. Традиционная точка зрения основывается на необходимости беспристрастной позиции ученого, обязанного позаботиться о том, чтобы даже методы исследования не оказали косвенного влияния на изучаемые явления. Но специалисты — особенно сегодня — не всегда хотят оставаться равнодушными регистраторами происходящих процессов. Например, с позиции так называемой «активистской социологии» французской школы

> ...социолог должен непосредственно участвовать на стороне той силы, которую он считает прогрессивной, и содействовать тому, чтобы участники конфликта постоянно рефлексировали по поводу своих действий и высказываний, отдавали себе отчет в том, как они формулируют цели своего движения и какими средствами они собираются пользоваться и пользуются на самом деле» (Здравомыслов, 1995, с. 10–11).

Эта точка зрения находит поддержку и у отечественных социологов.

С аналогичными трудностями в определении своего отношения к проблемам общества столкнулись и психологи. Исследование структуры профессионального самосознания итальянских психологов начала 80-х годов выявило несколько типов их профессиональной идентичности. Острота социальных проблем тогдашнего итальянского общества и его ожидания, связанные с участием ученых в решении этих проблем, инспирировали формирование позиции, в соответствии с которой «психолог должен, прежде всего, выявить и устранить социальные корни человеческих страданий, иными словами, включившись в активную политическую борьбу, способствовать изменению провоцирующих их обстоятельств» (Донцов и др., 1996, с. 9). Тип профессионального самосознания, противоположный данному, — это междисциплинарный эксперт, диагностирующий социальные проблемы и изучающий возможные пути их разрешения. Придерживаясь подобной позиции, психолог также ориентируется на работу с общественными проблемами, признавая познание и преобразование социальной реальности в качестве своей главной задачи, однако инструмент его деятельности — не активное личное участие в решении социальных проблем, а использование чисто профессиональных методов. (Другим типам профессионального сознания психологов, ориентированных на работу с личностью и ее проблемами, соответствуют психотерапевты, инструментом работы которых является собственная личность, и клинические психологи, выступающие скорее как эксперты, вооруженные профессиональными приемами психодиагностики и коррекции.)

Неправомерно было бы ставить вопрос о приоритете той или иной позиции — совершенно очевидно, что современная психология лишь выигрывает от разнообразия и сочетания различных видов профессиональной деятельности психологов. Более того, отказ от какого-либо из этих видов существенно

сократил бы практические возможности психологии и, в конечном счете, сузил бы пространство и перспективы ее дальнейшего развития.

Первые попытки организации практической работы по предотвращению и разрешению социальных конфликтов связаны с именем К. Левина, когда-то давшего классическое описание основных типов конфликта, а в последние годы своей профессиональной деятельности посвятившего себя поискам практического применения своих теоретических разработок.

> **Исследование, необходимое для социальной практики... это тип исследовательского действия, сравнительного исследования условий и эффектов различных форм социального действия и исследования, ведущего к социальному действию. Исследование, которое не создает ничего, кроме книг, не будет достаточным (удовлетворительным).**
>
> *К. Левин*

Левин стал одним из основателей «Журнала социальных проблем» (Journal of Social Issues) и Общества психологических исследований социальных проблем (Society for the Psychological Study of Social Issues). По свидетельству его дочери, обращение Левина к проблемам общественной жизни было следствием пережитых им и его семьей потрясений, гибели его матери и других родных от рук фашистов (Lewin M., 1992). Систематическое, предпочтительно экспериментальное исследование социальных проблем и попытки их решения Левин объединил в парадигму активного исследования. По замыслу автора, она характеризуется следующими чертами: 1) циклический процесс планирования, действия и оценки; 2) пролонгированная обратная связь результатов исследования со всеми вовлеченными сторонами, включая клиентов; 3) кооперация исследователей, практиков и клиентов через весь процесс с самого начала; 4) приложение принципов, управляющих социальной жизнью и групповым принятием решений; 5) принятие во внимание различий в ценностных системах и структурах власти всех сторон, вовлеченных в исследование и 6) одновременное использование активного исследования для решения проблем и порождения нового знания.

Парадигма «активного действия» была описана Левином в его последних работах, и он стремился к ее активному внедрению в различных областях. Однако, по свидетельству его учеников, она не получила при жизни Левина широкого распространения, возможно в силу преобладания канонов позитивистской «нормальной науки», доминировавшей в академическом мире. Левин отдавал себе отчет относительно возможного скептицизма, связанного с сочетанием фундаментальных исследований и практических приложений.

> Возникает вопрос, не приведет ли взаимосвязь между теоретической социальной наукой и практическими потребностями общества к снижению научного уровня. <...> Психологи относительно недавно признали необходимость теоретического подхода, и возникают опасения, что обращение к прикладным проблемам войны задержит это развитие. Изучающий групповую жизнь должен осознавать эту опасность и еще большую опасность оказаться на службе социальных интересов одной из сторон. Мы не должны, однако, пытаться повернуть время вспять и воздерживаться от научного движения, если мы готовы к нему. Мы должны смотреть впе-

ред, и я убежден, что если ученый действует правильно, тесная связь с практикой принесет свои плоды для развития теории (цит. по: Deutsch, 1992, p. 37).

Со временем, однако, интерес к идеям Левина начинает возрастать. По оценке Арджириса, в период с 1980 по 1989 год в ведущем реферативном психологическом журнале (Psychological Abstracts) было опубликовано около 110 статей, отражающих активное исследование, или «активную науку», и это, возможно, неполный перечень (Bargal et al., 1992). В специальном выпуске «Журнала социальных проблем», посвященном наследию К. Левина, Бэргэл и Бэр рассказывают об опыте применения теории поля в работе по управлению конфликтами в группах арабо-палестинской и еврейской молодежи. За время существования этой школы в ее работе приняли участие около пяти тысяч молодых людей, представляющих обе стороны. Трехдневная работа группы начинается с сессии, на которой участники высказывают свои пожелания и вместе с тренерами создают программу занятий. Используются разнообразные игры и приемы, объединяющие участников разных национальностей. Второй день работы посвящен знакомству с культурой друг друга, например с такими вопросами, как взаимоотношения между родителями и детьми, юношами и девушками. На третий день предметом основного внимания становится проблема формирования идентичности. Обсуждаются политические и социальные аспекты самоидентичности, предрассудки, стереотипы, дискриминация. Благодаря складывающимся отношениям между членами группы возможна коррекция ошибочных и разрушающих установок. Теоретическую опору этой работы авторы видят в трудах Левина, посвященных этнической идентичности и отношениям большинства и меньшинства, в его теории индивидуального изменения в группе, а также в принципах действенного исследования (Bargal, Bar, 1992).

Одна из первых практических попыток решения задачи по улучшению отношений — это эксперимент Дж. Морено, проведенный в начале 30-х годов в государственной учебно-воспитательной колонии (город Хадсон, штат Нью-Йорк). В этой колонии находилось около пятисот девушек из неблагополучных семей, чье поведение было деликвентным. Девушки проживали группами в отдельных домах. Для решения реабилитационных задач были созданы самые благоприятные условия жизни, учебы, занятий спортом, овладения профессиональными навыками и т. д. Однако между отдельными группами девушек, а также между колонистками в целом и руководством сложились напряженные отношения; кроме этого, не прекращались попытки побега, а успеваемость была низкой.

Прежде всего было проведено тщательное социометрическое обследование всех групп девушек. Благодаря ему были выявлены те из них, кто оказался в изоляции, был отвергаем или, наоборот, имел особое влияние на группу. Дальше Морено прибег к психодраме, включавшей в том числе и обмен ролями между «звездами» и «изгоями» группы. Чувства сопереживания по отношению к последним, возникавшие у участников группы во время психодрамы,

становились основой постепенного возникновения солидарности в группе. Если этого не происходило, то девушек перемещали из одной группы в другую на основе социометрических показателей. Когда основной конфликт развивался между группой и администрацией, психодрама концентрировалась на группе в целом.

Данный эксперимент Морено рассматривается как успешное соединение социотерапии и психотерапии, впервые реализовавшее на практике концепцию терапевтического сообщества (Лейтц, 1994).

Еще один пример психологического проекта по улучшению отношений между людьми — это созданный в Гарварде Исследовательский центр по созидательному альтруизму. Его возникновение было результатом усилий П. Сорокина, одного из крупнейших социологов своего времени, пережившего разочарование в возможности эффективного использования политических, культурных, религиозных и идеологических средств смягчения социальных и, прежде всего, военных конфликтов. Он выдвигает чисто психологическую задачу «значительного увеличения бескорыстной, созидательной любви во внешне проявляемом поведении, межличностных и межгрупповых взаимоотношениях в общественных институтах и культуре в целом», без чего «прочный мир и гармония между людьми невозможны» (Сорокин, 1991, с. 217). Результатом исследовательской работы Центра стала серия работ Сорокина и его коллег, посвященная описанию и изучению феномена альтруизма и созидающей любви, которые укрепили его в убеждении, что это именно та сила, которая способна предотвращать агрессию и изменять враждебные отношения на дружеские. При этом он не ограничился чисто теоретическим изучением интересовавших его проблем, но предпринял экспериментальную проверку эффективности «метода добрых дел»:

> Мы выбрали пять пар студентов. Партнеры в каждой паре ненавидели друг друга. Мы поставили себе задачу изменить (за три месяца) эти неприязненные отношения на дружественные с помощью метода «добрых дел». Убедив одного из партнеров в каждой паре попытаться продемонстрировать дружественные действия по отношению к другому партнеру, мы затем наблюдали, что получится. Дружественные жесты включали приглашения пообедать вместе, сходить в кино, потанцевать и так далее. Нас интересовало, какие изменения возникают в поведении обоих партнеров, и возникают ли вообще, на основе раз за разом повторяемых «добрых поступков». Опуская подробности, скажу, что мы сделали четыре пары друзьями, а партнеры пятой стали относится друг к другу нейтрально (там же, с. 229).

Аналогичные исследования были выполнены среди пациентов психиатрической клиники, заключенных и т. д. Результат был тем же, что доказывало эффективность применения метода «добрых поступков». Дело остается за малым — убедить людей делать добрые дела. В США создается Исследовательское общество по созидательному альтруизму (1955), которое с успехом проводит конференцию, посвященную Новому знанию о человеческих ценностях. Однако оно, по словам Сорокина, «после нескольких лет тихого су-

ществования так же тихо скончалось», поскольку «господствующий во всем мире климат нетерпимости и вражды между людьми из-за их личного или группового эгоизма оказался совершенно непригодным для возделывания прекрасного сада бескорыстной, созидающей любви» (там же, с. 236).

Отсутствие опыта активных практических действий, скептицизм и сомнения, связанные с прямым участием ученых в общественной жизни и решении социальных проблем, и даже первые неудачи, однако, уже не могли ничего изменить в принципиальном выборе учеными активной позиции по отношению к практической необходимости решения социальных конфликтов и работы с ними.

Современная позиция

В соответствии с современной точкой зрения на конфликт, однозначно негативное отношение к явлениям конфликта и стремление избежать их считаются неправомерными. Вместе с тем очевидно, что конфликты могут оказывать деструктивное влияние на человеческие отношения, а потому признается необходимость их регулирования.

Фундаментальная идея современного подхода к управлению конфликтами в разных формулировках сводится к тому, что конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его исход будет иметь конструктивный характер (Constructive Conflict Management, 1994).

> **Задача социальных исследователей, занятых проблемой конфликта, состоит в том, чтобы от вопросов «урегулирования» и «разрядки» перейти к созданию теории и «техники» разрешения конфликтов всех типов.**
>
> *Дж. Бертон*

Именно работы в области практики управления конфликтами и их разрешения составляют основное содержание современной конфликтологии. Развитие конфликтологии не ограничилось переходом от «объясняющих» концепций к практике управления.

В своей статье под обязывающим названием «Конфликт в социально-психологической перспективе» (написанной в соавторстве с С. Шикман) М. Дойч определяет основные направления исследований в области конфликта за последние десятилетия: 1) выявление условий развития деструктивного и конструктивного процессов конфликта; 2) поиск наилучших стратегий и тактик в конфликте; 3) выявление факторов, способствующих достижению соглашений (Дойч, Шикман, 1991, с. 70).

В 1985 году Дойч следующим образом сформулировал отдельные положения новой перспективы в изучении конфликтов и в работе с ними.

1. Общая тенденция состоит в ошибочном восприятии конфликта интересов (так же, как и других конфликтов) как конфликтов выигрыша-проигрыша по самой своей природе. В действительности лишь часть конфликтов неизбежно являются таковыми. Необходимо развитие технологий, помогающих людям увидеть и осознать общие цели, даже когда они имеют дело с противоположными интересами.

2. Если конфликт не является по своей природе конфликтом выигрыша-проигрыша, необходимо развитие и поддержание кооперативной ориентации в отношении решения проблемы. Подобная ориентация должна фокусироваться на интересах разных сторон (а не на их позициях) и стимулировать поиск решения, отвечающего их законным интересам.
3. Полный, открытый, честный и взаимно уважительный коммуникативный процесс должен быть усилен таким образом, чтобы стороны могли ясно выражать и эмпатически понимать интересы друг друга. Такой процесс уменьшит ошибки в понимании, которые ведут к защитным действиям и развитию ориентации на выигрыш-проигрыш. В последние годы социальной психологией развиты успешные технологии стимулирования такого коммуникативного процесса и уменьшения неправильного понимания и провокаций, которые часто характерны для коммуникации между сторонами в конфликте.
4. Необходимо стимулировать развитие широкого диапазона выбора для решения проблем в случае расходящихся интересов конфликтующих сторон. В последнее время быстро распространяются техники, помогающие людям расширить разнообразие, новизну и диапазон альтернативных возможностей, доступных в ходе решения проблем.
5. Необходимо развитие более тонкого осознания норм, правил, процедур и тактик, так же как и внешних ресурсов и средств, которые поддерживают переговоры доброй воли и предотвращают уход от переговоров, нечестные уловки и эксплуатацию лиц, вовлеченных в конфликт. Дело в том, что существуют ресурсы и эффективные процедуры работы со многими общими проблемами и тупиковыми ситуациями, которые часто приводят к деструктивному развитию конфликта. Здесь потенциально полезно участие третьей стороны — советников, медиаторов, миротворцев и арбитров, и существуют эффективные способы побуждения человека к переговорам, несмотря на его внутреннее сопротивление (Deutsch, 1985, p. 72–73).

В приведенных суждениях фактически содержатся все ключевые идеи современного подхода к пониманию конфликтов и работе с ними. С точки зрения данного подхода, конфликт поддается регулированию; необходимость управления конфликтами связана с их потенциальными деструктивными следствиями; выигрышно-проигрышный подход к разрешению конфликтов малопродуктивен и часто не соответствует действительной природе множества конфликтов; огромное значение для работы с конфликтами имеют процессы коммуникации, развиваемые участниками конфликта и его «решателями»; наиболее перспективными для разрешения конфликтов считаются переговорные процедуры, в том числе с участием третьей стороны.

Современная западная конфликтология — это своего рода индустрия, имеющая свои исследовательские, практические и учебные центры. Наибольшего развития она достигла в США, где практическая конфликтология стала

профессией. Издания по проблемам разрешения конфликтов включают описание и анализ международных, военных, религиозных, этнических конфликтов, конфликтов в семьях, в бизнесе, в тюрьмах, в школах и т. д. Специалисты в области конфликтологии, например «менеджеры по конфликтам», оказывают содействие в разрешении конфликтов по заказам частных лиц, различных организаций и даже правительств и ООН.

Интенсивно развивается и отечественная конфликтология. Первый этап осмысления зарубежного опыта и собственной реальности, теоретические обсуждения на конференциях и страницах журналов начинают уступать место практической деятельности. В частности, московскими специалистами выполнена работа по социологическому сопровождению решения ряда градостроительных проблем, фактически представлявшая собой мониторинг возникающих социальных ситуаций, предупреждение, «сдерживание» и разрешение конфликтов (В контексте конфликтологии, 1999). Частым объектом внимания специалистов становятся проблемы разрешения трудовых, этнических конфликтов, а также конфликтов властных структур.

Основные понятия управления конфликтами

«Профилактика» конфликтности

Разнообразие понятий, используемых в области изучения конфликтов, отражает даже не столько неопределенность применяемых терминов, сколько реальное разнообразие возможных форм работы с конфликтами. В свою очередь, на практике явно различаются меры, направленные на предупреждение, «профилактику» конфликтности и собственно деятельность по управлению конкретными конфликтными ситуациями.

В эффективном урегулировании социальных конфликтов решающая роль отводится такому универсальному фактору, как ценность сохранения социального как целого. В современной социологии все чаще обсуждаются представления о существовании общих, не зависящих от специфики государственных систем идеалов и стремлений. «Обобщение ценностей», означающее, что «ценности и нормы все в меньшей степени остаются специфическими для разных групп» (Боглинд, 1993, с. 50), когда-то было названо Т. Парсонсом одним из «механизмов эволюции» в развитии систем. В наше время появляется и утверждается понятие общечеловеческих ценностей как эффективного средства сдерживания социальных конфликтов (Глобальные проблемы... 1990).

Л. Козер, разбиравший в своих работах вопрос о длительности конфликта и его завершении, сформулировал эту проблему в наиболее простом виде: «Стремление сторон к миру может быть вызвано очевидной невозможностью достичь цели или непомерной ценой успеха, или, в более общей форме, осознанием меньшей привлекательности продолжения конфликта по сравнению с его мирным исходом» (Козер, 1991, с. 34). В качестве одной из позитивных

функций конфликта Козер называет возможность предотвращения более острых конфликтов. При этом он основывается на следующем высказывании Г. Зиммеля, которое он называет парадоксом: «Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта» (Coser, 1956, p. 133). Таким образом, противостояние сторон и демонстрация их силы может сдержать развитие более сильного конфликта. Так, комментируя успешное преодоление кризиса, связанного с обострением ситуации вокруг одной из восточных стран в январе—феврале 1998 года, Генеральный секретарь ООН Коффи Аннан заявил: «Самый лучший способ применения силы — ее демонстрация, исключающая необходимость использования». В целом Козер прямо связывал «разрешаемость» конфликтов с их институализированностью. И действительно, практика идет именно по этому пути.

Анализ зарубежной литературы по общим проблемам управления конфликтами показывает, что складывающаяся в этой сфере общественная практика в основном ориентируется на формирование институциональных механизмов (создание и развитие соответствующих законодательных, исполнительных, консультативных и других служб) и на распространение идей общественного согласия, социального партнерства и т. д.

Надежды подобного рода в немалой степени опирались на точку зрения, распространенную среди специалистов по проблемам общественных трудовых отношений, согласно которой из общественной жизни уходят разрушительные индустриальные конфликты (Р. Дарендорф) и, напротив, появляются институциональные механизмы управления конфликтами. Примером подобной системы регулирования общественных отношений, использовавшейся в последние десятилетия, являлась доктрина так называемой «производственной демократии», базирующаяся на принципах равного представительства, паритетности, равенства, гласности и т. д. Оценивая успехи системы производственной демократии, специалисты квалифицировали ее как «оптимальный вариант удержания конфликта в рамках конструктивного режима» (Социальные конфликты в современном обществе, 1993, с. 72).

При этом признается, что в целом трудовые отношения сохраняют конфликтный характер. Однако конфликтная модель взаимодействия, характерная для них, как считается, уже не является деструктивно-конфликтной, а может быть более точно определена как «конфликтное сотрудничество» (там же, с. 109). Тем самым, по мнению специалистов, в странах Запада утверждалась новая модель конфликтного взаимодействия — функционально-конфликтная.

Отечественные исследователи считают, что регулирование конфликтов (по крайней мере, в сфере трудовых отношений) будет идти по пути разработки и введения соответствующего законодательства. Как и во многих западных странах, создается система социального партнерства, уже доказавшая в ряде случаев свою эффективность в отношении снижения уровня конфликтности.

В целом, проблема регулирования социальных конфликтов является сейчас одной из центральных в отечественной конфликтологической литературе. Фактически и в области трудовых отношений, и в сфере других общественных отношений речь идет о поиске таких институциональных механизмов, которые давали бы возможность легитимизации конфликта и в то же время способствовали выработке соглашения за счет обеспечения некоего баланса — механизма «сдержек» и противовесов (Мигранян, 1988, с. 104–105).

Вместе с тем реалии современной жизни скорее опровергают первоначальные оптимистические прогнозы конфликтологов. Их надежды на создание эффективных технологий разрешения конфликтов, которые спасут мир от разрушительных потрясений, похоже, не вполне оправдываются. Столь же негарантированными следует считать шансы на то, что грядущее столетие принесет нам более цивилизованные формы конфликтов, которые уже не будут иметь такой деструктивный характер. Специалисты считают, например, что опасность, исходящая от этнических конфликтов, не меньше, чем угроза ядерной войны в прошлом. На процесс возникновения конфликтов начинают оказывать влияние такие факторы групповой идентичности, как гендерные, расовые, религиозные, этнические различия, социально-экономический статус, сексуальная ориентация, тип культуры, языка, национальности и др. (Boardman, Horowitz, 1994). А наши недостаточные знания в этих областях не дают уверенности, что мы располагаем технологиями, позволяющими распознавать и предупреждать конфликты на этой почве.

Отечественная конфликтология также ставит задачу прогнозирования и профилактики конфликтности. Однако, как справедливо замечают Анцупов и Шипилов, прогнозирование возможных конфликтов требует высокого уровня развития конфликтологии, разработки описательных и объяснительных моделей конфликтов и соответствующих методик. Что же касается мер профилактики конфликтности, то в основном они пока что ограничиваются общими рекомендациями по оптимизации функционирования организаций, поведению участников взаимодействия и т. д. (Анцупов, Шипилов, 1999).

Основные термины и понятия

Обобщая содержание, вкладываемое разными авторами в понятие *управления конфликтами*, можно сказать, что оно подразумевает процесс контролирования конфликта самими участниками или внешними силами (общественными институтами, властью, предпринимателями, специальными лицами и т. д.). Такое понимание управления конфликтом распространяется на различные уровни его возникновения — от межгосударственного до межличностного, поскольку во всех случаях участники конфликта, столкнувшись с разногласиями по какому-либо вопросу, способны локализовать конфликт, ограничить его определенными рамками, не допуская его эскалации и тем самым управляя им. Когда психолог работает с каким-то семейным конфликтом, можно сказать, что, хотя конфликт и не разрешен, он находится под контро-

лем. Целью управления конфликтами является предупреждение их деструктивного развития.

Довольно часто используется понятие *урегулирования конфликта*. Тем не менее его концептуальные границы остаются неопределенными. Если исходить из контекста его употребления, урегулирование часто понимается как «мягкое» воздействие на конфликт, а также как его частичное или временное решение. В этом смысле урегулирование описывается, например, как

> ...результат организованного успешного побуждения (или принуждения) одного из противников к тому или иному типу действий, выгодному другой стороне или посреднику. Достигнутый таким образом «мир», или компромисс, непрочен и недолговечен: поскольку исходная причина соперничества не устранена, постконфликтные отношения противников остаются чреватыми новой вспышкой борьбы (Социальный конфликт, 1991, с. 54).

Иногда используется и понятие консенсуса, которое, несмотря на давнее происхождение (Труевцева, 1994), так и не приобрело статус научного термина с четко определенным содержанием.

Еще одно понятие, используемое при описании проблем управления конфликтами, — *завершение конфликта*, которое обычно означает его любое прекращение, не обязательно предполагающее разрешения (Дмитриев, 1993, с. 164; Klar et al, 1988). Например, в результате конфликта с руководителем человек увольняется с работы; мама, у которой не сложились отношения с учительницей, переводит ребенка в другую школу, и т. д. Эти конфликты прекращены, поскольку прекращены сами отношения участников, однако разрешенными их считать нельзя. Еще одним вариантом завершения конфликта без разрешения будет исчезновение предмета конфликта. Например, противостояние двух сотрудников из-за их притязаний на одну и ту же должность прекращается, когда выясняется, что эта должность вообще ликвидируется. С некоторой натяжкой аналогичной можно считать ситуацию, когда супруги, поссорившиеся в результате расхождений по какому-то вопросу, так и не могут договориться и в конце концов по молчаливому уговору стараются больше не возвращаться к этой теме. Понятно, что прекращение конфликта без его разрешения считается не самым лучшим исходом.

Однако главным в этой области, бесспорно, является понятие *разрешения конфликтов*. В качестве его наиболее типичного определения можно сослаться на «Словарь социальной работы», согласно которому разрешение конфликта понимается как элиминация или минимизация проблем, разделяющих стороны; обычно осуществляется через поиск компромисса, достижение согласия и т. д. (The Social Work Dictionary, 1991, p. 47). Разрешение конфликта можно определить и еще проще — как «достижение соглашения по спорному вопросу между участниками» (Дмитриев и др., 1991, с. 169). Для современной конфликтологии «достижение согласия» как элемент разрешения конфликта фактически считается обязательным. Вместе с тем подобное понимание неочевидно и является результатом определенной эволюции взгля-

дов в данной области. Например, еще в 1964 году известный конфликтолог Й. Галтунг писал: «Разрешить конфликт — значит: 1) решить, кто является победителем и кто побежденным, каким будет будущее распределение ценностей; 2) осуществить это распределение ценностей; 3) прийти к заключению о том, что конфликт полностью завершен» (Galtung, 1964, p. 110).

В такой интерпретации разрешение конфликтов описывается в терминах победы-поражения, и даже с поправкой на область международных отношений, о которой пишет автор, сегодня трудно согласиться с тем, что это и означает полное завершение конфликта. Для психолога, который в своей работе имеет дело с долговременными отношениями людей, конструктивный выход из конфликта, безусловно, означает не только и не столько разрешение проблем, разделяющих стороны, сколько восстановление и нормализацию отношений самих сторон. Если это конфликты между мужем и женой, подростком и родителями, руководителем и подчиненным, то надеяться на их благополучный исход можно только в случае взаимной договоренности и согласия сторон, которые смогут найти общий язык и понять друг друга. Это и будет восстановлением их отношений или по крайней мере началом восстановления.

Дж. Рубин предлагает различать «разрешение конфликта» (*conflict resolution*) и «соглашение» (*conflict settlement*). По его мнению, разрешение конфликта предполагает — в качестве исхода конфликта — изменение установок, эффективно приводящее к окончанию конфликта. Соглашение, достигаемое в конфликте, представляет собой результат, при котором открытый конфликт приходит к концу, даже если оно и не апеллирует к проблемам, лежащим в его основе. Рубин ссылается на существующее различение трех типов последствий социальных влияний: уступка, идентификация и интернализация. Если соглашение в конфликте предполагает уступку (изменение поведения), то разрешение конфликта — интернализацию (более глубокие изменения и лежащих в основе установок, и поведения). Третий тип — идентификация — означает изменения в поведении, вызванные влиянием на ценности, связанные с источником проблемы, и является мостом между изменением поведения и изменением аттитюдов.

Рубин считает, что под влиянием расцвета исследований установок и путей их изменения социально-психологическое изучение конфликтов конца 50–60-х годов фокусировалось исключительно на их разрешении. И лишь относительно недавно произошел сдвиг в акценте от изменения установок к изменению поведения. В основе этого сдвига — представление о том, что устранение конфликта может оказаться невозможным, если для его элиминации будет необходимо изменить аттитюды. Эти новые тенденции усилили значение переговоров, которые, по мнению Рубина, чаще являются средством достижения соглашения в конфликте, чем его разрешения, поскольку главное внимание в переговорном процессе, как правило, уделяется не изменению установок, но согласию относительно изменения поведения (Rubin, 1989).

Р. Дарендорф также не вполне удовлетворен широким хождением термина «разрешение конфликта», поскольку оно, по его мнению, «отражает социо-

логически ошибочную идеологию, согласно которой полное устранение конфликта возможно и желательно», что вводит в заблуждение. Понятие регулирования кажется Дарендорфу более релевантным современным представлениям о конфликте (цит. по: Здравомыслов, 1995, с. 76–77).

В дополнение к сказанному редакторы одного из последних (1994) фундаментальных изданий по проблемам конфликта — сборника статей по его управлению — предлагают использовать термин *«конструктивное управление конфликтом»*, который, по их мнению, лучше, чем термин «разрешение конфликта», отражает «долгосрочный, иногда трудный процесс, ведущий к разрешению конфликтных проблем» (Constructive Conflict Management, 1994, p. 3).

Разнообразие вариантов исхода конфликтной ситуации порождает вопрос: что, собственно, считать окончанием конфликта? Эта проблема не так проста, как может показаться. Что может служить критериями разрешенности конфликта? В качестве таковых чаще других рассматриваются прекращение конфликта или достижение своей цели его участниками или одним из них. Но всегда ли можно считать прекращение конфликта окончательным, всегда ли оно исключает его возобновление в будущем? Или достижение целей? Например, достижение цели одним из участников конфликта переструктурирует ситуацию, но не обязательно разрешает конфликт. Вряд ли, например, критерием конструктивного разрешения конфликта может считаться «победа в нем правого оппонента» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 471), поскольку победа одного предполагает поражение другого, что часто становится психологической основой возобновления конфликта. Самым «рабочим» критерием разрешенности конфликта является удовлетворенность участников его исходом.

Большинство работ обходится представлением, заложенным в самом определении. Разрешение конфликта — это, во-первых, устранение или минимизация проблем, разделяющих стороны, во-вторых, достижение согласия между участниками. Для психолога, как мы покажем далее, именно достижение согласия, восстановление, нормализация отношений между ними прежде всего означают успешное разрешения конфликта.

Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости»

Напомним, в чем состоит принципиальный подход конфликтологии к разрешению конфликтов: конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его исход будет иметь конструктивный характер.

Признание возможности конструктивного управления конфликтами не снимает того, что в отдельных случаях трудности практической реализации этой возможности могут восприниматься как непреодолимые. Например, Л. Гринхелг, обсуждая проблемы управления организационными конфликтами, считает, что конфликт может рассматриваться как неуправляемый, если:

- одна или обе стороны могут желать продолжения конфликта;
- эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное взаимодействие невозможно;
- конфликт есть «верхушка айсберга», и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические корни (Greenhalgh, 1986).

Л. Крисберг указывает на три главных фактора, делающих конфликты трудноразрешимыми:

1) участники рассматривают свои интересы как взаимоисключающие и воспринимают конфликт как борьбу;
2) различия в восприятии сути конфликта связаны либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего;
3) институализация конфликта, которая его определенным образом «консервирует»; в качестве примера автор приводит экологические конфликты, обостряющиеся всякий раз, когда нарушается ранее достигнутое равновесие (Социальный конфликт, 1998, № 4, с. 5).

В области международных отношений также могут быть приведены примеры конфликтных ситуаций, «неразрешаемость» которых связана с заинтересованностью влиятельных участников конфликта в его продолжении и извлечении выгоды, например из войны.

Если же конфликт признается принципиально управляемым, то возникает вопрос, какие особенности конкретного конфликта могут иметь существенное влияние на его протекание и исход. По мнению Дарендорфа, успешное урегулирование конфликтов определяют следующие факторы:

1) признание участниками самого факта конфликта, признание существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции;
2) направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения причин;
3) организация конфликтных групп в целях манифестации конфликтов;
4) согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, собственно, и делает возможной эффективную коммуникацию между ними (Дарендорф, 1994, с. 145–146).

Авторы сборника по проблемам конструктивного управления конфликтами, проанализировав разные точки зрения, выделяют ряд фундаментальных, по их мнению, факторов, оказывающих влияние на конструктивный или деструктивный характер развития конфликта. К ним относятся: характер проблем, затронутых конфликтом; характеристики конфликтующих сторон; степень сходства-различия между сторонами; факторы ситуации; навыки управления конфликтом; стратегии поведения в конфликте (Constructive Conflict Management, 1994).

Характер проблем, затронутых конфликтом. По мнению Дойча, такие характеристики конфликта, как тип проблемы, жесткость стоящих проблем и величина конфликта, имеют большее значение для конструктивного или деструктивного развития конфликта, чем само его конкретное содержание.

Одни *типы проблем* считаются потенциально более доступными конструктивному разрешению, чем другие. Если конфликт затрагивает проблемы власти, статуса, ценностей, обладания ресурсами, тенденция к соперничеству сторон и деструктивному развитию ситуации будет более вероятной. Сложность проблемы снижает вероятность соглашения (Kelley H., et al., 1970). В описанных нами видах конфликтов с точки зрения затрагиваемых ими противоречий ценностные конфликты являются наиболее трудно регулируемыми, а успешность работы с конфликтами интересов зависит от их совместимости/несовместимости.

Жесткость стоящих проблем может определяться объективными ограничениями (например, недостаточными ресурсами) или субъективным восприятием конфликта его участниками как более жесткого, чем диктует реальность, например, в силу особой значимости предмета конфликта для кого-то из них.

Величина конфликта, по Дойчу, равна предполагаемому различию в результатах, получаемых стороной при ее выигрыше или при выигрыше в конфликте другой стороны (Deutsch, 1994). Выигрыш понимается как получение удовлетворяющего результата. Речь идет о том, что в данном конфликте «поставлено на карту», то, как соотносятся возможный выигрыш и проигрыш каждой из сторон. Чем больше «величина» конфликта, тем менее он доступен конструктивному разрешению. При этом он имеет тенденцию к расширению, если стороны представлены крупными социальными единицами; если затрагиваются существенные и глобальные вопросы; если конфликт затрагивает принципы и т. д.

В целом, заключает Дойч,

> ...конфликты «здесь и сейчас», которые локализованы в терминах отдельных, ограниченных действий и их последствий, легче разрешаются конструктивно, чем конфликты, которые определяются в терминах принципов, прецедентов или прав, где проблемы растянуты во времени и пространстве и за частными действиями восходят к общим законам личностей, групп, рас или другим большим социальным единицам или категориям (p. 19).

Характеристики конфликтующих сторон. Обычно к факторам, оказывающим влияние на развитие конфликта, по мнению С. Бордман и С. Горовиц, относят такие индивидуальные характеристики, как атрибутивные тенденции, потребность во власти и контроле, личную кооперативную или конкурентную ориентацию, способность личности к генерированию возможных альтернатив решения и др. Индивидуально-психологические характеристики часто дополняют указанием на гендерные и этнические особенности (Boardman, Horowitz, 1994, p. 6).

В конфликтах, с которыми работает психолог, особенности их участников приобретают большое значение. Если даже межгосударственные конфликты несут на себе отпечаток личности лидеров противостоящих сторон, то в межличностных конфликтах личностные характеристики участников подчас играют решающую роль. Они уже затрагивались в связи с проблемами восприятия конфликтов и конфликтного взаимодействия. А как гендерные и этнические особенности могут сказываться на потенциально конструктивном или деструктивном развитии и исходе конфликтов? Описание гендерных особенностей едва ли не более всех других страдает от стереотипных представлений и предрассудков. И может быть, самой большой проблемой становится то, что, по справедливому замечанию Д. Майерса, «члены группы, в отношении которой действуют стереотипы, принимают эти стереотипы» (Майерс, 1997, с. 442).

По мнению Ниренберг и Росс, авторов книги «Женщины и искусство переговоров», женщины часто полагают, что переговоры требуют черт поведения, которыми они не обладают (и даже могут не хотеть обладать), например агрессивностью и склонностью к соперничеству. Однако в действительности ценности, традиционно приписываемые женщинам, — забота о других, создание с ними общности, внимание к языку тела, гибкость, поиск альтернатив — все это является существенными элементами в успешных переговорах. «Женщины часто воспринимают эти качества как незначимые или, хуже того, как показатель слабости. Однако именно эти черты все более признаются как важные в деловом мире» (Nierenberg, Ross, 1985, p. 14).

Рубин, говоря об особенностях традиций, связанных с разрешением конфликтов, указывает на такой важный фактор, как необходимость «сохранить лицо», который означает, что люди в конфликте будут стремиться избежать того, чтобы показаться слабыми или глупыми в глазах других и в своих собственных. Учитывая свой двадцатипятилетний опыт работы в области переговорной практики, Рубин полагает, что «сохранение лица» является важным для культуры Соединенных Штатов, а также таких стран, как Япония или Корея. Трудно сказать, насколько его значение универсально. Также нельзя с уверенностью говорить о его одинаковой значимости для женщин и мужчин (Rubin, 1989).

Креч и Крачфилд пишут о таком психологическом параметре, как терпимость к несогласию. Абстрактные представления о значимости свободы слова, по их данным, приобретают большее значение для людей с ростом интеллекта, широты знаний, увеличением уровня образования и т. д. Доминирование потребностей более низкого уровня коррелировало со склонностью к догматичным и ограниченным взглядам. Однако в конкретных ситуациях, сталкиваясь с иными позициями, человек часто входит в противоречие со своими абстрактными представлениями и отвергает возможность свободного проявления других взглядов (Психологическое самообразование, 1992).

Сказанное, видимо, относится ко многим особенностям человека, которые, взятые сами по себе, еще не дают возможности прогнозировать его поведение в ситуации конкретного взаимодействия с тем или иным партнером.

Степень сходства — различия между сторонами. Этот фактор, как правило, интерпретируется через социокультурный контекст. Общий контекст позволяет нам «говорить на одном языке», что облегчает процесс коммуникации и понимания. Считается, что интергрупповые различия усиливают социальные противоречия.

Факторы ситуации. К ним обычно относят общий климат, могущий ослаблять или ужесточать конфликт, наличие социальных норм регулирования, историю отношений сторон, наличие третьих сил, заинтересованных в усилении или уменьшении конфликта, и т. д.

Семейный конфликт, связанный с конкретными разногласиями супругов, потенциально будет легче поддаваться конструктивному урегулированию, если он возникает на общем благоприятном фоне, чем при наличии материальных и бытовых трудностей, проблем с воспитанием ребенка и т. д. Значительное влияние при этом, как уже отмечалось, будут оказывать «третьи лица» — ближайшее окружение или иные заинтересованные люди. По мнению специалистов, конфликты в области межгосударственных отношений могут стать более длительными из-за наличия третьих сил, заинтересованных в своем присутствии в данном регионе. Наконец, можно привести немало примеров внутренних конфликтов в стране или, например, в деятельности власти, которые трудно поддаются урегулированию или не решаются вовсе из-за отсутствия соответствующих норм регулирования подобных ситуаций.

Навыки управления конфликтом. К ним конфликтологи в основном относят коммуникативные навыки и навыки принятия решений — конструктивные приемы и техники активного слушания, ведения диалога, способность к различению позиционных требований и базовых интересов, видения перспективы и др. Эффективная коммуникация — решающий инструмент конструктивного управления конфликтами.

Теоретики, занимавшиеся проблемами коммуникации как универсальной основы человеческой общности, например социологи Чикагской школы, высоко оценивали потенциальные возможности конфликта: «Конфликт содержит в себе возможность разговора по существу» (Берг, 1992, с. 173). Аналогичной позиции придерживается Ю. Хабермас: «...Конфликт, соревнование и стратегические действия вообще основываются на коммуникативном поведении, направленном на достижение взаимопонимания (*verstandigungorientiert*). Язык — это средство, благодаря которому можно достичь такого понимания» (Монсон, 1992, с. 326). Более того, по Хабермасу, «в языке заключается, хотим мы того или нет, стремление к взаимопониманию... Смысл (языка. — *Н. Г.*) заключается в том, что мы стремимся быть понятыми или достичь взаимопонимания друг с другом...» (с. 328).

Стратегии управления конфликтом. Традиционно эти стратегии описываются через кооперативное или конкурентное измерения, т. е. ориентацию участников конфликта на свои интересы и нужды и/или на интересы и нужды другой стороны. По Дойчу, конструктивный процесс разрешения конфликта, в сущности, подобен эффективному кооперативному процессу, тогда как де-

структивный процесс подобен процессу конкурентного взаимодействия. Соответственно для понимания конструктивного или деструктивного процессов развития и разрешения конфликта могут использоваться данные о стратегиях поведения участников конфликта.

> **Любое взаимодействие, любой диалог партнеров предполагает нахождение «общего языка», который является результатом достижения понимания.**
>
> *Ю. Хабермас*

Дж. Рубин, развивающий представление о возможности снятия конфликта с помощью простого соглашения, основанного скорее на взаимных договоренностях, чем на изменении внутренних установок, считает, что для достижения такого соглашения в конфликте не обязательны кооперация или конкуренция участников, но вполне может использоваться то, что в литературе по конфликтологии часто называется «индивидуалистической ориентацией»: ориентация на достижение своих целей и понимание того, что другой также придерживается подобной стратегии, и попытки соединить усилия в реализации собственных интересов. Рубин называет это не чистым индивидуализмом и не кооперацией, но скорее сплавом того и другого.

Успешное достижение соглашения перестает определяться исключительно приоритетом доброжелательных установок и взаимного доверия или, напротив, навыками соперничества и желанием победить. Все, что необходимо, как считает Рубин, — это найти путь достижения своей цели, оставляя «дверь открытой» для дальнейших соглашений, чтобы другой мог сделать то же самое (Rubin, 1989).

Безусловно, данный перечень факторов, определяющих возможности управления конфликтов, хотя и содержит наиболее важные из них, не является исчерпывающим. Например, Рубин указывает на такой существенный фактор, как **«зрелость» конфликта**. Под этим он понимает такую стадию конфликта, когда все участники готовы принимать свой конфликт серьезно и хотят сделать все, чтобы его прекратить. Часто люди недостаточно мотивированы, чтобы работать с конфликтом, и могут считать его делом времени в надежде, что все переменится в их пользу. Типично, считает Рубин, что люди не садятся за стол переговоров, пока не дойдут до «мертвой точки», когда уже никто не верит, что что-то может быть достигнуто с помощью давления и принуждения. Бесполезно срывать плоды с дерева, пока они не созрели, так же как и ждать слишком долго. Существует «правильное» время для переговоров, и его необходимо найти. Можно, однако, помочь в создании нужного момента. Лучший способ, по мнению Рубина, — это добиться того, чтобы каждая из сторон понимала, что в сотрудничестве они больше достигнут, чем потеряют (Rubin, 1989).

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ, по мнению Л. Гринхелга, могут быть описаны с помощью следующего перечня измерений, позволяющих диагностировать «трудные или легкие для разрешения» особенности конфликта (табл. 9.1).

Прежде всего, это **предмет спора** — является ли он «делом принципа» или затрагивает отдельные разногласия сторон. Отступление от собственных

принципов является трудным делом, поэтому в той степени, в какой конфликт связан с отдельными разногласиями сторон, он легче поддается конструктивному разрешению.

Далее следует то, что автор называет **«размер ставок»** — какова ценность того, что может быть потеряно участником конфликта в случае неудачного для него исхода. Гринхелг считает, что люди могут преувеличивать реальную ценность «ставки», если они вовлечены в противоборство с ориентацией на выигрыш или если исход конфликта может стать прецедентом для последующих ситуаций.

Таблица 9.1. **Диагностическая модель конфликта (Greenhalgh, 1986)**

	Континуум точек зрения	
Измерения	**Трудные для разрешения**	**Легкие для разрешения**
Предмет спора	Вопрос принципа	Отдельные разногласия
Размер ставок	Большой	Маленький
Взаимозависимость сторон	Нулевая сумма	Позитивная сумма
Преемственность взаимодействия	Одиночная транзакция	Перспективы продолжения отношений
Структура сторон	Аморфная или фракционная, со слабым лидерством	Связанная, с сильным лидерством
Вовлеченность третьей стороны	Третьей нейтральной стороны нет	Вызывающая доверие, влиятельная, престижная, нейтральная
Воспринимаемый прогресс конфликта	Несбалансированность: одна сторона чувствует, что понесла большой урон	Равный ущерб, причиненный сторонами друг другу

Следующий фактор — это **характер и степень взаимозависимости участников в данном конфликте**. Связывает ли участников «строгое соперничество», когда выигрыш одной стороны означает проигрыш другой, в связи с чем возникает жесткая тенденция следовать только своим интересам, или же может быть найдено решение, при котором стороны могут обоюдно выиграть от решения конфликта. Отношения по типу нулевой суммы (одна сторона выигрывает за счет другой) делают конфликт трудноразрешимым.

На возможности разрешения конфликта влияет и **характер отношений сторон**, являются ли они эпизодическими, например ограниченными только данной конкретной ситуацией (т. е. представляют собой «одиночную транзакцию»), или участников конфликта связывают длительные отношения. Последнее обстоятельство, по мнению автора, будет способствовать более успешным поискам решения.

Следующий фактор — **структура сторон**. Поскольку Гринхелг рассматривает организационные конфликты, стороны которых в описываемом им контексте чаще представлены группами, он считает, что важной с точки зрения

легкости/трудности разрешения конфликта является такая характеристика, как наличие сильных лидеров у противостоящих сторон. Сильный лидер способен объединить своих сторонников для принятия соглашения. Автор ссылается на опыт работы с профсоюзами в ситуациях принятия решений по организационным нововведениям. Сильные лидеры могут занимать жесткую позицию в переговорах и вести жесткий «торг», но обеспечивают выполнение принятых соглашений. В случае слабого лидера его позиция может оспариваться несогласными с ним членами группы, в результате чего противостояние изменениям и конфликты на этой почве могут приобрести хронический характер.

На степень легкости/трудности разрешения конфликтной ситуации влияет **участие третьей нейтральной стороны**, пользующейся доверием конфликтующих сторон. Даже если эта третья сторона активно не вовлечена в диалог между участниками конфликта, само ее присутствие способно сдерживать некоторые деструктивные проявления, прежде всего эмоционального характера, в конфликтном взаимодействии сторон. Позитивное влияние потенциально будет тем более сильным, чем более престижной, влиятельной, вызывающей доверие и нейтральной является третья сторона.

Следующий фактор, как его называет автор, — **«воспринимаемый прогресс конфликта»**. Существует ли возможность равной «цены» конфликта для обеих сторон или же одна из них чувствует себя более пострадавшей? Последнее обстоятельство затрудняет поиск выхода. Как пишет Гринхелг, «люди не хотят выпутываться, пока они думают, что еще “кое-что должны” другой стороне. Хотя этот счет и определяется субъективно, стороны хотят быть убеждены, что общий счет примерно равный и что каждый уже достаточно пострадал» (Greenhalgh, 1986).

Применительно к МЕЖГРУППОВЫМ КОНФЛИКТАМ Крисберг подчеркивает значимость для эскалации или деэскалации конфликта таких факторов, как 1) внутригрупповые условия, связанные с процессами, идущими в самой группе, которые оказывают влияние на степень согласия или разногласия членов группы относительно ключевых проблем конфликта; 2) характер взаимодействия сторон — их действия могут быть провоцирующими и вызывающими усиление конфликта или, напротив, смягчающими противостояние и уменьшающими эскалацию; 3) присоединение к конфликту участников, не являющихся его непосредственными сторонами, но заинтересованных в его ограничении или в защите собственных интересов, что также влияет на ослабление или усиление конфликта (The Social Science Encyclopedia, 1985, p. 148).

Наконец, если говорить *о завершении конфликта*, то, как отмечает Козер, важнейшим фактором успешного его окончания является согласие сторон относительно символов, означающих победу или поражение сторон или же символов окончания конфликта. Если, по его мнению, такие общие представления или символы отсутствуют, это затрудняет разрешение конфликта, и тогда, например, война может быть завершена только с полной капитуляцией или уничтожением противника (Coser, 1967, p. 37). Возможность разной ин-

терпретации «победы» легко проиллюстрировать современными примерами. Завершение ряда военных действий между двумя враждующими странами связывалось одной из них с успешным достижением поставленных ею военных целей, тогда как другая сторона объясняла их окончание собственной победой над врагом, не пожелавшим встретиться лицом к лицу в честном бою.

Анцупов и Шипилов, обобщая результаты различных исследований и практического опыта, называют следующие факторы, оказывающие влияние на процесс успешного завершения конфликтов: отсутствие дефицита времени при принятии решений; участие в переговорном процессе третьих нейтральных лиц; своевременность в разрешении конфликта, работа с ним на ранних стадиях; равновесие сил, относительное равенство их возможностей; высокий уровень общей культуры участников конфликта; единство ценностей, согласие конфликтующих сторон относительно приемлемого решения; наличие опыта решения проблем у участников конфликта или хотя бы одного из них; хорошие отношения между сторонами до начала конфликта (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 473–474).

Работа с конфликтами

Способы урегулирования конфликтов

Историческая справедливость требует начать обсуждение способов решения конфликта с идей М. П. Фоллет. В 1942 году она выпустила книгу «Динамическая администрация», в которую вошло эссе «Конструктивный конфликт». Фоллет писала о конфликтах в связи с проблемами организаций и индустриальных отношений, однако ее работа оказалась весьма существенным вкладом в общее понимание возможностей регулирования конфликтов, «ее мысль обгоняла свое время, хотя ее преемники пошли дальше по открытому ею пути» (Follet, 1942, p. 194).

Суть высказанных ею идей вкратце сводится к следующему. Сам по себе конфликт как факт различия мнений, интересов, стремлений людей не может быть ни плох, ни хорош, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки. Поскольку конфликта не избежать, надо его использовать. Существуют три главных способа урегулирования конфликтных ситуаций: 1) *доминирование* как победа одной стороны над другой, однако преимущества относительной простоты этого способа элиминируются его неэффективностью с точки зрения дальней перспективы; 2) *компромисс*, который означает уступки с обеих сторон и который потому для них обеих нежелателен; 3) *интеграция*, когда находится такое решение, при котором выполняются оба желания и ни одна из сторон ничем при этом не жертвует. Именно интеграция открывает принципиально новые возможности конфликта. В основе интеграции лежат соответствующие действия заинтересованных сторон: ясное и открытое выявление всех различий, вычленение наиболее существенных противо-

речий, уяснение используемых обеими сторонами понятий и др. Однако урегулирование конфликтов интегративным путем зачастую осложняется трудными поисками этих новых решений, требующих острого восприятия и изобретательности ума, распространенной потребностью в непременном одержании победы, подменой конструктивных предложений бесплодным обсуждением, наконец, просто отсутствием подобного опыта. Благодаря интеграции может быть создано нечто новое и ценное. Тем самым утверждается понимание конфликтов как явлений, связанных с прогрессивным развитием организации, а их содержание рассматривается как возможный критерий оценки организации.

Рубин, автор многочисленных работ по проблемам конфликтов и переговоров, предлагает различать следующие возможные способы урегулирования конфликтов: *доминирование*, когда одна сторона пытается навязать другой свою волю физическими или психологическими средствами; *капитуляция* — одна сторона безоговорочно уступает победу другой; *уход* — одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте; *переговоры* — стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение; *вмешательство третьей стороны* — индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению (Rubin, 1994, p. 33–34).

Дарендорф сводит все формы преодоления конфликта к трем основным возможностям: подавление и «отмена» конфликта как «любая попытка в корне ликвидировать противоречия» (и то и другое оценивается автором как неэффективные способы), а также «регулирование конфликтов», которое фактически и является подлинно эффективной формой работы с конфликтами. Дарендорф предлагает такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов.

1. *Переговоры*. Предполагают создание специального органа, где регулярно встречаются конфликтующие стороны для обсуждения острых вопросов и принятия решений. Если эти переговоры оказываются безрезультатными, рекомендуется привлечение «третьей стороны», т. е. не участвующих в конфликте лиц или инстанций.
2. *Посредничество* как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.
3. *Арбитраж* является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является то, что либо обращение к третьей стороне, либо, в случае такого обращения, исполнение ее решений считается обязательным.

4. *Обязательный арбитраж* делает обязательным как обращение к третьей стороне, так и принятие ее решений. Это приближает данную меру к фактическому подавлению конфликта.

Дарендорф подчеркивает, что «конфликты не исчезают путем их регулирования. Там, где существует общество, существуют также конфликты. Однако формы регулирования воздействуют на насильственность конфликтов. Регулируемый конфликт является в известной степени смягченным» (Дарендорф, 1994, с. 146–147).

Помимо конкретных способов вычленяются различные стадии процесса управления конфликтом, например институциализация конфликта и его легитимизация, структурирование конфликтующих групп, редукция как последовательное ослабление конфликта (Чумиков, 1995).

В конфликтологии проводится принципиальное различение между «силовыми» и «переговорными» способами разрешения конфликтов.

«Силовые» методы разрешения конфликтов

П. Карневал и Д. Пруитт считают, что частое обращение к силовым методам разрешения конфликтов определяется следующими основными факторами: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (Carnevale, Pruitt, 1992, p. 533).

К этому необходимо добавить, что использование «силовых» методов разрешения конфликта имеет глубокие культурные корни. Ориентация на победу является основным стимулом к использованию «борьбы», «силовых» методов для достижения своих целей. В свое время Хорни писала о распространенности в культуре тенденций к соперничеству: «В соперничестве и борьбе, свойственных нашей культуре, часто бывает выгодно попытаться причинить вред сопернику для того, чтобы укрепить собственное положение или свою славу или устранить из борьбы потенциального соперника» (Хорни, 1993, с. 149). Сегодня, хотя и не утрачен интерес к классическим работам, ориентированным на поиск биологических и индивидуально-психологических корней агрессии (Лоренц, 1994; Фромм, 1994), признается бесспорным, что культурные установки оказывают несомненное влияние на стратегии поведения участников конфликта, на выбор ими способов его разрешения, в том числе и на агрессивное поведение (Leyens, Fraszek, 1984). Идеалы непримиримости, готовности «идти до конца», стандарты «борьбы до последнего» привели к откровенному доминированию силовых методов воздействия на партнера в конфликте. По нашим наблюдениям, в конфликте начальной является «проба» силовых методов (от попыток настоять на своем, уговорить, доказать приоритет своей позиции и т. д. до «жесткого» давления, угроз, форм шантажа и др.) и лишь после этого — если успех не достигнут — партнеры вынужденно переходят к переговорам.

Если культурные стереотипы «быть сильным», «быть на уровне» означают применение силы, то человек, стремясь к соответствию своего поведения распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы. В. Лефевр, подчеркивая культурное, нормативное происхождения этого явления, называет его «ритуальной агрессивностью» (Лефевр, 1990).

Например, по мнению многих исследователей, уже в области воспитания и образования, противореча самому себе в исповедуемых идеях всеобщей солидарности, общество насаждает довольно жесткие и агрессивные способы разрешения возникающих противоречий. В частности, Б. Брок-Утне, автор статьи, посвященной роли образования в формировании морально-этических норм, считает, что сама система образования учит соперничеству и что человеку с самого детства внушают, что «важно опередить другого, быть сильнее, смелее, быстрее, а для того чтобы оказаться впереди, нужно теснить других», чем фактически насаждается концепция силы в человеческих отношениях (Брок-Утне, 1989, с. 124). В свою очередь, в учебниках истории большое место занимают описания войн, даже неуспешных, и таким образом главное внимание уделяется результатам, достигнутым с использованием силы, а не результатам применения ненасильственных средств. Более того, по мнению автора,

> если при урегулировании конфликта используются как насильственные, так и ненасильственные средства, то обычно упоминается лишь о первых. Если применение насилия не дало желаемых результатов, то причины неудачи почему-то не ищут в самом факте применения силы. Какие обстоятельства благоприятствовали победителю и в чем была ошибка побежденной стороны? Никогда даже не выдвигается предположение, что корень зла может заключаться в самом применении силы. Зато, если ненасильственные средства не приносят успеха, мгновенно делается вывод о бесполезности любой формы ненасильственных действий.

На основании своего анализа Брок-Утне приходит к выводу о том, что «способность людей разрешать конфликты понижается» (там же, с.137).

К. Ситарам и Г. Когделл в работе, посвященной межкультурной коммуникации, относят агрессивность к числу первичных ценностей западных культур и черных культур Америки.

> Хотя в западных культурах и существуют правила, определяющие границы агрессивности, успех, достигнутый за счет нарушения некоторых из этих правил, часто прощается. Некоторые виды усиленной агрессивности являются результатом обучения и подготовки большинства западных детей на раннем периоде их развития. Они тренируются быть настойчивыми. Их учат не сдаваться перед ошибками и препятствиями. Их учат «использовать» других для достижения своих целей... Агрессивность — базовая ценность западного образа жизни... (Ситарам, Когделл, 1992, с. 115).

В соответствии с современной точкой зрения агрессия, бесспорно являющаяся деструктивным процессом, не выступает в качестве обязательного

атрибута конфликта. И хотя агрессия может также быть названа конфликтом, конфликт способен протекать без агрессии (Boardman, Horowitz, 1994, p. 3–4). «Конфликты являются естественной частью социальной жизни человека, но они превращаются в проблему только через их решение. Средства и методы разрешения конфликта определяют, будет ли конфликт позитивным или негативным».

Разрушительные последствия «борьбы» на протяжении всей истории человечества заставляют искать способы ее ограничения. В XX веке были сформулированы идеи особого вида борьбы — ненасильственного сопротивления. Считается, что идеал ненасилия сформулирован в Нагорной проповеди Иисуса Христа. Ненасилие связывается с борьбой за справедливость — не подчиняться насилию, сопротивляться, не прибегать к насилию; развитие идей ненасильственной борьбы и возникновение ее практики олицетворяется именами М. Ганди, Л. Толстого, М. Л. Кинга (Антология ненасилия, 1992). По мнению специалистов, сегодня интерес больше проявляется к практике этого типа общественных отношений, чем к теоретическому обоснованию идей. Интерес к принципам ненасилия в практике человеческих отношений связан с признанием того, что «концепция ненасилия, акцентируя общечеловеческие ценности, является фактором, сдерживающим насилие» (Гостев, 1993, с. 37). Противоречие между признанием аморальности насилия и одновременной невозможностью примирения со злом заставляет искать «рамки применения принципов ненасилия».

Возможно, осознание этой проблемы и потребности в ее решении потребует фундаментальной перестройки системы образования и воспитания. Сегодня — в интересующем нас аспекте — специалисты работают над внедрением образовательных и воспитательных программ, направленных на развитие миролюбия и навыков «мирного» разрешения конфликтов. Принципиальная возможность такого рода обучения основана на позиции, согласно которой насильственные способы поведения являются приобретенными в ходе культурного опыта, а значит, возможно научение и ненасильственным, «мирным» способам поведения в конфликте.

Переговоры

Становление переговорной практики. Конструктивной альтернативой силовым методам разрешения конфликтов является путь переговоров. Сам термин «переговоры», ведущий свое происхождение от латинского *negociare* и первоначально использовавшийся применительно к деловым сделкам, сегодня, по мнению Рубина, приобрел (не всегда оправданно) очень широкое хождение. Рубин указывает следующие причины его распространения. Во-первых, различные типы урегулирования споров сейчас без разбора именуются переговорами. Во-вторых, существует действительный рост исследовательского интереса к переговорам. Тема, которая первоначально была областью внимания теории игр, изучения трудовых отношений, экспериментальной со-

циальной психологии, сегодня развивается благодаря вкладу политической науки, социологии, антропологии, исследованиям города, международных отношений и изучения среды. В-третьих, систематическая практика переговоров, когда-то бывшая делом дипломатов и представителей профсоюзов, ныне широко изучается профессиональными ассоциациями, специализирующимися на разногласиях разного рода — от разводов до общественных конфликтов, от проблем среды до бизнеса. Наконец, благодаря шумному успеху нескольких популярных изданий (среди которых Рубин особенно отмечает книгу Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения») практика переговоров, особенно в Западной Европе и Северной Америке, привлекла общественное внимание (Rubin, 1994, p. 35).

За всеми этими частными обстоятельствами стоит прежде всего осознание как учеными, так и широкой общественностью деструктивности фактора силы в человеческих отношениях — в широком диапазоне от личностных до международных — и признание того факта, что социальный порядок есть порядок переговорный.

Карневаль и Пруитт выделяют три главные традиции в исследовании переговоров: книги советов, как вести переговоры, существующие с давних времен (первой из них считается книга Франсуа де Каллере, вышедшая еще в 1716 году); конструирование математических моделей рациональных переговоров (в основном в рамках экономических и теоретико-игровых исследований); поведенческое изучение переговоров, делающее акцент на эмпирических исследованиях (Carnevale, Pruitt, 1992, p. 534).

Сегодня переговоры фактически составляют особую отрасль знаний и практической деятельности. Отношение к ним как к наиболее конструктивной форме урегулирования конфликтов является результатом определенной эволюции взглядов в данной области. Так, еще в 50–60-е годы переговоры в сущности рассматривались как часть конфликтного процесса, в котором стороны используют разнообразные средства для достижения своей «победы» и «разгрома» «противника». Считается, что, по крайней мере, в области международных отношений толчком к принципиально иному пониманию переговоров стал Карибский кризис 1962 года, когда избежание конфликта было осознано как общий интерес; «компромисс» перестал быть ругательным словом, «согласие» стало цениться больше, чем «победа», а на «противника» стали смотреть как на «партнера» (Кременюк, 1990, с. 8–9).

Общая стратегия и модели переговоров. «Переворот» в переговорной практике, в корне изменивший ее характер, был связан с появлением *«Метода принципиального ведения переговоров»*, разработанного уже упоминавшимися Р. Фишером и У. Юри. Они заложили основы нового подхода, который остается фундаментом всех последующих разработок в этой области. Суть этого подхода сводится к следующим основным положениям.

1. *Отношения участников переговоров определяются тем, что они партнеры, перед которыми стоит задача совместного принятия решения.*

Тем самым участники ситуации должны воспринимать друг друга вне контекста «друзья — противники», тогда как человек, придерживающийся жесткого, напористого стиля, смотрит на своего партнера как на противника, противостоящего ему соперника, конкурента; «уступчивый» же партнер прежде всего (и даже в ущерб своим интересам) будет стремиться создать на переговорах атмосферу взаимного дружеского расположения.

2. *Цель переговоров их участники должны видеть в разумном решении, полученном быстро и в полном согласии.* Это не столь очевидно, так как, например, сторонник жесткого стиля видит наилучший исход ситуации в победе над партнером, а приверженец уступчивости — в «полюбовном» соглашении.
3. *При ведении переговоров необходимо отделять споры между людьми от решаемых задач.* Если «жесткий» партнер склонен навязывать другому свою позицию и требовать уступок, а «мягкий» — уступить ради сохранения отношений, то новый подход признает, что люди способны по-разному воспринимать одни и те же вещи, иметь разные взгляды и позиции, и их взаимодействие скорее должно быть основано на уважении к позиции друг к друга, чем на стремлении навязать свою позицию другому. Если партнер не разделяет нашу позицию, это не должно вызывать у нас негативных чувств по отношению к нему, равно как это не означает, что он относится к нам с недостаточным уважением или доверием.
4. *Надо быть мягким с людьми и требовательным к задаче*, т. е. целесообразно сочетать «жесткость», когда речь идет о существе решаемой проблемы, и «уступчивость» в отношении к партнеру как к личности.
5. *Действовать независимо от доверия или недоверия.* Уже указывалось, что именно степень доверия/недоверия, которое испытывают друг к другу партнеры, определяет в решающей мере не только их поведение, но и развитие ситуации в целом. Одни партнеры вызывают у нас доверие, другие — нет, да и мы сами можем быть в большей или меньшей степени склонны к доверительности. Принципиальный подход при ведении переговоров настаивает на необходимости действовать независимо от доверия или недоверия, т. е. строить свое поведение, не ориентируясь на то, что вы будете максимально откровенны со своим партнером, предполагая, что он оценит это по достоинству и пойдет вам на уступки в знак благодарности. Вместе с тем не следует «закрываться» от оппонента, которого подозреваете в желании воспользоваться вашей откровенностью. Итак, дело не в доверии или недоверии, а в готовности действовать на разумных основаниях и в ожидании того же от партнера.
6. *Сосредоточиться на выгодах, а не на позициях.* Безусловно, бывают ситуации, когда спор идет именно о позициях, однако довольно часто наличие разных точек зрения не мешает людям успешно сотрудничать при решении конкретных вопросов. Принципиальный подход при веде-

нии переговоров предлагает (независимо от конкретных позиций партнеров) сделать главным объектом своего внимания поиск взаимовыгодных решений.

7. *Изучать интересы сторон.* Попробуйте вместо угроз или уступчивых предложений сосредоточиться на интересах сторон. Только определив зону взаимных интересов или точки их пересечения, вы сможете прийти к взаимовыгодному решению.
8. *Не устанавливать «нижней границы».* «Нижняя граница» — это худший из допустимых вариантов в данной ситуации, на который вы готовы согласиться. Цель «нижней границы» в том, что она предотвращает заключение неудачного соглашения, принятие поспешных решений и т. д., т. е. удерживает от неразумных шагов.

   По мнению авторов «метода принципиального ведения переговоров», в распространенной стратегии установления «нижней границы» есть существенный недостаток, связанный с тем, что человек начинает слишком держаться за свою «нижнюю границу», которая тем самым сковывает его инициативу и воображение. Возможно, в ходе переговоров наш партнер предложит соглашение, которое мы сразу отметем как неприемлемое (поскольку оно ниже нашей «нижней границы») и в отношении которого мы могли бы тем не менее выдвинуть ряд условий, делающих его особенно выгодным для нас. Итак, с точки зрения «метода принципиального ведения переговоров» предпочтительнее вовсе не устанавливать «нижней границы», чтобы не сковывать своей инициативы. Взамен же, для защиты себя от импульсивных неразумных решений, предлагается наилучшая альтернатива предлагаемому соглашению. Большие шансы на успех будет иметь тот партнер, который продумает возможные альтернативы предполагаемому соглашению и определит для себя наилучшую из них.
9. *Продумать возможность взаимной выгоды.* Идти не по пути потерь и преимуществ, а направить свои усилия на поиск взаимной выгоды.
10. *Представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже.* Если «уступчивый» партнер стремится удовлетворить желания другой стороны, «жесткий» — настоять на своем, то партнер, руководствующийся принципиальным методом, предпочитает рассмотреть множество вариантов. Особо оговаривается, что не следует заранее рассматривать один из них как ваше решение: это заставит вас особенно упорно его отстаивать, ограничивая тем самым свободу выбора и использования возможностей, возникающих по ходу ведения переговоров.
11. *Настаивать на использовании объективных критериев.* Чтобы защитить себя от нажима партнера, не идти на поводу у ситуации, чувств и желаний (как партнера, так и своих собственных), стоит заранее оговорить критерии, которым должно отвечать предполагаемое решение проблемы.

12. *Стараться достичь результата, основанного на нормах, не зависящих от воли.* Если партнерами сформулированы объективные критерии принятия решения, то они идут к результату, основанному на нормах, выработанных критериях, а не в силу нажима со стороны кого-либо из партнеров.
13. *Рассуждать и прислушиваться к доводам, уступать принципам, а не нажиму.* Этот заключительный признак описывает особенности процедуры, поведения участников переговоров: «уступчивый» партнер поддается нажиму, «жесткий» — строит на нем свою тактику ведения переговоров, «принципиальный» — руководствуется принципами, а не идеями борьбы.

Эти положения в переговорной практике сегодня считаются общепринятыми. Увеличивается количество посвященных им работ, появляются новые разработки, но основные идеи «метода принципиального ведения переговоров» фактически сохраняются неизменными.

Согласно Дж. Рубину, можно выделить две *модели переговорного процесса.*

Первая из них — это **модель «взаимных выгод»**. Исследователем, заложившим основы этого подхода, является, как уже упоминалось, М. Фоллет с ее идеями интеграции как способа удовлетворения интересов разных сторон. В современной переговорной практике урегулирования конфликтов подход, заложенный Фоллет, получил развитие в ряде работ, наибольшей известностью из которых пользуется книга Фишера и Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения» (Фишер, Юри, 1990; см. также: Юри, 1993). В ней разрабатывается идея, центральная для модели взаимных выгод и заключающаяся в том, что урегулирование конфликтов совсем не обязательно предполагает неизбежный выигрыш одной стороны за счет другой, но, напротив, существует возможность обоюдного выигрыша. Ключевым принципом данного подхода является положение о поиске соглашения на основе анализа интересов, а не позиций сторон. Модель взаимных выгод активно развивается в переговорной практике и часто используется в популярной литературе (см., например, Корнелиус, Фэйр, 1992).

Вторая переговорная модель — это **модель «уступок — сближения»**. Ее суть в том, что при противоречии в интересах стороны идут на взаимные уступки, пока не находят точки, которую посчитают для себя приемлемой. Классическим примером ситуаций подобного типа является торг покупателя и продавца из-за приемлемой цены на товар. «Принцип Парето» (по имени известного итальянского ученого Вильфредо Парето, сформулировавшего его еще в начале века) требует, чтобы уступки не выходили за рамки минимально приемлемого для сторон. В литературе этот вид переговоров часто именуется дистрибутивным (Miner, 1973, p. 416–417) в отличие от интегративного, также его называют «торгом» (*bargaining*). Нетрудно видеть, что в терминологии Фоллет этот подход именуется компромиссным. Конфликты, подпадающие по своим особенностям под модель «торга», часто именуются

ресурсными, а предмет «торга» — распределения, дележа, «борьбы» за обладание — ресурсом.

По мнению Рубина, хотя ранние исследования переговоров почти целиком были посвящены именно этому подходу, сегодня он уступает в популярности модели взаимных выгод, считается более конкурентным и примитивным. Вместе с тем Рубин полагает, что было бы неправильно противопоставлять эти подходы или выбирать между ними (Rubin, 1994).

> Если два человека желают одной и той же вещи, которой, однако, они не могут обладать вдвоем, они становятся врагами. На пути к достижению их целей... они стараются погубить друг друга.
>
> *Т. Гоббс*

В современной литературе по проблемам конфликтов и переговоров речь обычно идет о том, при каких условиях возможен тот или иной тип переговоров, какие модели соответствуют определенным видам проблем, характеру отношений сторон и т. д.

Один из вопросов, который решал Дойч в своих работах, — это исследование условий, при которых люди с конфликтными интересами смогут прийти к взаимно удовлетворяющим решениям. Конкурентные ситуации создают смешанную мотивацию у участников: с одной стороны, относительно характера соглашения их интересы сталкиваются, с другой — чтобы достичь этого соглашения, им необходима кооперация.

На основе «дилеммы заключенного» изучалось влияние различных мотивационных ориентаций, разных способов коммуникации, участия третьей стороны, личностных диспозиций в отношении доверия или недоверия к партнеру, разных стратегий, используемых участниками. Результаты этих исследований суммированы Дойчем следующим образом.

1. Взаимное доверие и достижение справедливых соглашений более вероятно, если люди позитивно (кооперативно) ориентированы на взаимное благополучие, и менее вероятно, если они негативно (конкурентно) воспринимают эту возможность.
2. Справедливые и стабильные соглашения могут иметь место даже в таких обстоятельствах, когда люди прямо не заинтересованы в благополучии друг друга, но характеристики самой ситуации располагают к уверенности, что соглашение будет выполняться. К ситуационным характеристикам, которые способствуют появлению такой уверенности, относятся: возможность и способность полностью оговорить систему кооперации, которая определяет взаимную ответственность сторон и конкретизирует процедуру действий в случае возможных нарушений соглашения и возвращения к взаимной кооперации с минимальными потерями; возможность влиять на результат партнера и соответственно на любые побуждения нарушить соглашения с его стороны, а также возможность использовать эту власть, что усиливает доверие сторон; присутствие третьего человека, в отношениях с которым заинтересованы участники ситуации, так что урон, нанесенный другому, воспринимается как угроза отношениям с этим третьим, и др.

Использование в лабораторных исследованиях другой экспериментальной игры («Перевозки» — Acme-Bolt Trucking Game) дало Дойчу основание еще для нескольких выводов.

1. На вероятность достижения справедливого соглашения может оказывать влияние величина конфликта: если она оценивается участниками как небольшая, то соглашение достигается легче.
2. Само существование каналов коммуникации между сторонами еще не гарантирует, что коммуникация действительно будет иметь место; чем сильнее конкурентная ориентация сторон относительно друг друга, тем менее вероятно, что они будут использовать эти каналы.
3. При существовании барьеров коммуникации для заключения соглашения более эффективна такая ситуация, когда стороны вынуждаются к коммуникации третьей нейтральной стороной, а не решают сами, общаться им или нет. Однако если ориентация конфликтующих сторон является конкурентной, коммуникация, которая не направлена на изменение этой ориентации, вряд ли приведет к кооперативному соглашению.
4. Давление третьей влиятельной стороны, побуждающей участников к высказыванию и выработке предложений относительно справедливого соглашения, может помочь в достижении этого соглашения между сторонами, даже если обстоятельства скорее инициируют конкурентное взаимодействие.
5. Сильные позитивные установки в отношениях сторон, имеющих конфликтные интересы, могут вести к справедливым соглашениям, даже когда ситуация предрасполагает к конкурентному взаимодействию (Deutsch, 1985).

Многочисленность литературы (особенно популярной) по проблемам переговоров может создать впечатление разработанности данной темы. Вместе с тем, по свидетельству Дж. Морли, Дж. Уэбб и Г. Стефенсен, в большинстве работ процесс переговоров рассматривается, как правило, независимо от более широкого социального контекста. В качестве типичного примера приводится книга известного автора Д. Пруитт «Поведение при переговорах», где предпринимается попытка построения общей теории переговоров, приложимой к любому случаю, которая между тем полностью абстрагируется от контекста. Дж. Морли и его коллеги отмечают, что переговорный процесс, игнорирующий влияние социального контекста, фактически редуцируется до индивидуального выбора соперничающей или кооперативной тактики (Morley et al., 1988, p. 120). В качестве альтернативы постулируется необходимость социального контекстного подхода к переговорам. В рамках этого подхода переговоры понимаются как процесс, в котором «конструируется социальный порядок».

Склонность к компромиссу имеет также и другой аспект. Она имеет свойство объединять все плохое. Жизнь английских клубов, например, это смесь общественного служения и тоски одиночества. Средний английский дом соединяет в себе все

проклятия цивилизации с превратностями жизни на открытом воздухе. Иметь окна можно, но двойные оконные рамы иметь нельзя, потому что они мешают ветру задувать прямо в комнату, а ведь надо быть справедливым и дать ветру шанс. В английском доме можно иметь центральное отопление, но не в ванной комнате, поскольку это единственное место, где вы одновременно и голый и мокрый — надо ведь дать шанс и британским микробам. Камин — вещь общепринятая, даже традиционная. Вы сидите перед ним, и ваше лицо пылает, в то время как спина мерзнет. Это честный компромисс между двумя крайностями, и он решает проблему одновременного получения ожога и простуды...

Английская орфография — это компромисс между точным соответствием и хитроумным кодом; три часа в очереди за билетами в кино — это компромисс между развлечением и аскетизмом; английская погода — это честный компромисс между дождем и туманом; английская уборщица — это компромисс между тем, чтобы жить в неубранном доме, и тем, чтобы делать уборку самому; йоркширский пудинг — это компромисс между пудингом и графством Йоркшир.

Дж. Микеш. «Как быть иностранцем»

Участие третьей стороны в разрешении конфликтов

Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны

В приведенном выше перечне различных форм урегулирования конфликтов Рубина различаются переговоры и вмешательство третьей стороны (*Third-Party Intervention*). Однако в литературе в большинстве случаев участие третьей стороны в разрешении конфликтов также рассматривается как форма переговорного процесса; при этом различаются прямые переговоры (между самими участниками ситуации) и переговоры с участием третьей стороны.

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны рассматривается — наряду с прямыми переговорами — как одна из форм конструктивного управления конфликтами.

Само по себе обращение к третьей — нейтральной, беспристрастной — стороне, наделенной авторитетом, или властью, или особой компетентностью, не является изобретением новейшего времени. Существует множество исторических, политических, мифологических и фольклорных иллюстраций разнообразия способов участия третьего в конфликте двоих. Часто такую функцию выполняет «руководитель» — в силу наличия у него власти, особых полномочий или непререкаемого авторитета. Царь Соломон решал известный спор между двумя женщинами из-за ребенка, князь в Древней Руси осуществлял функции третейского судьи, царь зверей — часто в этой роли выступает лев — в сказках решает споры не поладивших между собой зверей.

Различаются несколько возможных форм вмешательства третьей стороны. Это, прежде всего, медиаторство, медиация (*mediation*), или посредничество,

при котором консультативные рекомендации не обязательно должны приниматься во внимание спорящими сторонами. Далее, это примирение (*concillation*), в котором акцент делается не столько на улаживании вопросов, сколько на процессе, с помощью которого конфликт прекращается. Еще одна форма вмешательства третьей стороны — это арбитраж (*arbitration*), при котором рекомендации третьей стороны являются обязательными. Дойч добавляет к указанным формам рабочие группы по разрешению проблем (*problem-solving workshops*) и «советование» (*counseling*) (Deutsch, 1994, p. 29). Медиаторство и примирение, как правило, либо вообще не различаются, либо относятся к одному и тому же типу вмешательства третьей стороны в спорную ситуацию — на том основании, что в обоих случаях ей принадлежат консультативные, рекомендательные функции (в отличие от арбитража). При этом примирение часто рассматривается как одна из разновидностей медиативного процесса (см., например, The Social Work Dictionary, 1991, p. 45–46).

Рубин считает, что внимание к возможностям участия третьей стороны в регулировании конфликтов возрастает в связи с отмеченным им сдвигом от ориентации на разрешение конфликтов к поиску соглашений в конфликтах. Это также приводит к расширению сферы использования третьей стороны на те области взаимодействия людей, где далеко не всегда возможно изменение в их аттитюдах, но вполне возможно изменение их поведения. Практика участия таких посредников распространяется от медиаторства в бракоразводных ситуациях и семейного консультирования до работы с конфликтами в области бизнеса, трудовых отношений, социальных или международных споров.

Дж. Бертон предлагает отличать от медиаторства фасилитацию. Традиционная медиация обычно направлена на поиск и выдвижение разумных компромиссов, соглашений в процессе перехода от одной стороны к другой. Фасилитатор стремится помочь сторонам прийти к общему пониманию их отношений, ясно определить их отдельные цели и через облегченный анализ открыть варианты, которые удовлетворяют интересам всех. Фасилитатор может быть командой из четырех-пяти человек, которые работают в непосредственном контакте («лицом к лицу») со сторонами или создают такую ситуацию, используя прямой обмен текстами с помощью электронных средств (Burton, 1986, p. 125).

Дарендорф указывает в качестве существенных параметров различий между разными формами урегулирования конфликтов с участием третьей стороны такие параметры, как добровольность/обязательность приглашения третьей стороны и добровольность/обязательность принятия ее решений (см. табл. 9.2).

В зависимости от степени контроля третьей стороной за принимаемым решением Анцупов и Шипилов выделяют несколько ее возможных ролей в разрешении конфликта: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель. Наибольшими возможностями обладает третейский судья, который выносит неоспариваемое решение. Арбитр также имеет право принять решение, однако оно может быть обжаловано сторонами. Посредник обеспе-

чивает конструктивное обсуждение проблемы. Функции помощника аналогичны, но, очевидно, с меньшими полномочиями. Наблюдатель выполняет роль сдерживающего начала во взаимодействии сторон. Целесообразность той или иной формы участия третьей стороны в разрешении конфликта определяется прежде всего особенностями конфликта (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 485–486).

Таблица 9.2. **Формы регулирования конфликтов (Дарендорф, 1994)**

Приглашение третьей стороной	Принятие решения третьей стороны	Наименование
Добровольное	Добровольное	Посредничество
	Обязательное	
Обязательное	Добровольное	Арбитраж
	Обязательное	Обязательный арбитраж

Арбитраж

Не только конфликтные ситуации являются культурным феноменом со своими «культурными» правилами их возникновения и развития, но и разрешение конфликтов имеет свою культурную обусловленность. Практика «арбитража», когда третья сторона выступает в роли судьи, принимающего решение в спорных ситуациях, имеет давнюю историю и реализуется в разных формах.

Так, А. Г. Здравомыслов отмечает, что

> князь в древнерусском государстве не только военный защитник и сборщик дани, но и судья. Он определяет, кто прав и кто виноват в конфликтах, возникающих между заимодавцем и должником, продавцом и покупателем, претендентами на наследство, выросшими детьми, желающими отделиться от родителей вопреки их воле. И в массе других повседневных ситуаций (Здравомыслов, 1995, с. 7).

Вместе с тем арбитраж — это не только государственная или официальная практика, но и возможный алгоритм действий при разрешении отдельных видов интерперсональных конфликтов.

Проиллюстрируем сказанное на примере нашего исследования разрешения конфликтов в организационной среде.

Эта область конфликтов, возможно, в наибольшей степени доступна внешнему регулированию. И именно здесь практика выработала свои способы регулирования конфликтов, носителями которых оказываются руководители, часто сталкивающиеся с необходимостью разрешения конфликтов. Разрешение конфликтов является ситуацией, в которой реализуется сразу несколько функций руководителя — экспертно-консультативная, коммуникативно-регулирующая, дисциплинарная, воспитательная и даже психотерапевтическая.

На основании собранного нами материала конкретных конфликтных ситуаций и его анализа была выделена модель регулирования конфликтов, наи-

более часто используемая в управленческой практике, которая может быть определена как «модель арбитража». Ее типичный алгоритм описывается следующим образом.

1. Беседа с одним из участников конфликта либо по его обращению к руководителю, либо по инициативе самого руководителя, считающего необходимым вмешаться в ситуацию;
2. Беседа со вторым участником конфликта (которой может предшествовать сбор какой-то уточняющей или дополнительной информации);
3. Анализ ситуации руководителем, направленный на установление «истины» и выработку собственной позиции (решения);
4. Встреча с обеими конфликтующими сторонами, на которой ситуация может обсуждаться дополнительно и руководитель либо оказывает на участников конфликта влияние с точки зрения своей позиции, либо просто сообщает им свое решение по спорному для них вопросу, которое может быть принято в пользу одной из сторон, иметь компромиссный характер или оказаться некоторым новым вариантом.

Частым вариантом этого общего алгоритма оказывается ситуация, когда руководитель уже в ходе беседы со второй стороной конфликта приходит (вместе со своим партнером или независимо от него) к какому-то варианту решения. В этом случае он либо сам сообщает первому принятое им (ими) решение, либо, не ожидая осложнений, перепоручает это своему собеседнику и, как правило, уже не встречается с обоими участниками конфликта (или — как еще одна возможность — во время беседы со вторым приглашается первый участник, и ему сообщают о достигнутых договоренностях). Важными элементами действий руководителя по «модели арбитража» является их направленность на установление «истины», выяснение, кто прав, а кто не прав, принятие собственных решений (с вытекающим отсюда принятием ответственности за последствия этого решения). Тем самым для руководителя разрешение конфликта в значительной мере отождествляется с решением проблемы конфликта.

В другом предпринятом нами исследовании предметом изучения был выбор руководителями различных форм своего вмешательства в конфликтную ситуацию. Производственным руководителям высокого ранга, имевшим в своем подчинении других руководителей (общая численность опрошенных составила 99 человек), предлагался блок вопросов, направленных на выяснение их нормативных представлений о «правильных» стратегиях поведения в случаях, когда в конфликтной ситуации к ним обращается нижестоящий работник. Вопросы были сформулированы следующим образом: *«К вам обращается работник, у которого возник затяжной конфликт с его руководителем. Как вы поступите:*

а) считаю подобное обращение вполне естественным, как и в любой затруднительной производственной ситуации, и приму необходимые меры, в том числе, если понадобится, и административные;

б) приму необходимые меры, но считаю, что в таких случаях подчиненный не должен обращаться с жалобой на своего начальника;

в) разберусь в ситуации и дам по возможности совет, но сам постараюсь в эту ситуацию не вмешиваться, так как считаю, что в таких случаях работникам лучше разбираться самим;

г) предложу ему самому разобраться в ситуации.

Другие два вопроса звучали следующим образом: «*К вам обращается работник, у которого возник затяжной конфликт с одним из его коллег. Как вы поступите?*» и «*К вам обращается работник, у которого возник затяжной конфликт с одним из его подчиненных. Как вы поступите?*» Возможные варианты ответов совпадали во всех трех случаях, только вариант «б» изменялся соответственно характеру должностных отношений участников конфликта.

Мы интерпретировали полученные ответы следующим образом. Первый вариант «а» свидетельствует о том, что руководитель одобряет обращение работника к нему, готов помочь ему всем необходимым. Второй вариант «б» сложнее: руководитель проявляет готовность формального включения в ситуацию («приму необходимые меры»), но сам лично не одобряет обращение к нему работника в подобной ситуации («считаю, что в таких случаях надо разбираться самим»). Это неодобрение носит неофициальный характер, так как если бы руководитель формально отрицал это право за подчиненным, он не стал бы официально реагировать на конфликт. Третий вариант ответа «в» в определенном смысле противоположен: стремление ограничить свое участие неофициальным вмешательством («разберусь в ситуации и дам по возможности совет»), отрицание необходимости официального вмешательства («но сам постараюсь в эту ситуацию не вмешиваться, так как считаю, что в таких случаях работникам лучше разбираться самим»). И наконец, последний вариант ответа «г» фактически означает отказ от какого-либо участия («предложу ему самому разобраться в ситуации»).

Поскольку опрашивались руководители высокого ранга, для которых подобная ситуация вполне реальна, их суждения о «правильном» поведении нам представляются достаточно показательными. Полученные данные свидетельствуют о том, что даже в ситуации полного незнания, о чем, собственно, идет речь в спорной ситуации, руководители явно склонны выстраивать свою линию поведения в зависимости от статуса того, кто к ним обратился (табл. 9.3).

Таблица 9.3. **Результаты опроса руководителей о выборе стратегии поведения в случае обращения работника в конфликтной ситуации, %**

Стратегия поведения	С руководителем	С коллегой	С подчиненным
Полное включение в ситуацию	63,5	24,0	22,9
Формальное включение	12,5	26,0	20,8
Неофициальное участие	22,9	46,9	51,0
Отказ от участия	1,0	3,1	5,2

Анализ этих результатов показывает, что в практике управления сложились определенные нормы реагирования руководителей на конфликтные ситуации в коллективах. При обращении подчиненного с жалобой на своего руководителя вышестоящий руководитель склонен полностью включиться в ситуацию (63,5% ответов) и практически никто не отказывает ему в помощи (вариант ответа «г»). В случае конфликта работника с коллегой готовность руководителя полностью включиться в ситуацию меньше (24%), отказов больше (3,1%), а почти половина (46,9%) предпочитает ограничиться неофициальным участием.

Поведение же руководителя в ситуации конфликта с подчиненным, видимо, не одобряется, так как более половины опрошенных вышестоящих руководителей (51%) предпочитают ограничиться советом, а то и просто отказываются принимать в этом участие (5,2%).

Возможно, выбор тех или иных ответов имеет в данном случае определенную временную специфику (данная серия опросов относится к 1987–1988 годам), и повторение опросов сегодня выявило бы изменение в установках людей. Однако в этих результатах, как и в предыдущих, нам важны не конкретные данные опроса, но факт сложившихся в практике разрешения конфликтов нормативных предпочтений одних стратегий другим, факт наличия определенных социальных установок относительно их приемлемости/неприемлемости.

Эмпирическое изучение разрешения конфликтов в организациях с помощью привлечения третьей стороны — руководителя, анализ конкретных случаев и опросы руководителей позволили прийти к следующим выводам относительно используемой в практике разрешения конфликтов «модели арбитража».

Ее типовой характер, распространенность в управленческой практике, на наш взгляд, объясняется прежде всего ее соответствием алгоритму принятия организационных решений. Этот алгоритм в работах А. Л. Свенцицкого по социально-психологическим проблемам управления выглядит так: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности (Свенцицкий, 1980, с. 101). Тот же алгоритм фактически используется управленцами и при разрешении проблем человеческих отношений. Далее, «модель арбитража» отвечает распространенному в обыденном сознании представлению, что разрешение конфликта предполагает выяснение «кто прав, а кто неправ (виноват)». Факторами, поддерживающими «модель арбитража» в управленческой практике разрешения конфликтов, являются возможность для руководителя принять нужное ему решение, а также определенная экономичность данного способа, поскольку он потенциально обеспечивает наиболее быстрое принятие решений.

Вместе с тем анализ различных случаев применения «модели арбитража» на практике выявил следующие ее потенциальные недостатки: 1) необходи-

мость принятия решения побуждает руководителя к поиску «истины», что является неадекватным подходом к проблемам человеческих отношений; 2) принятие решения «в пользу» одной из сторон (или решения, по меньшей мере более выгодного для нее) означает для другой (других) присоединение к позиции оппонента, что вызывает негативные реакции в адрес «арбитра»; 3) принятие решения руководителем закрепляет его ответственность за реализацию и последствия этого решения; 4) решение проблемы конфликта руководителем затрагивает лишь его предметный слой, но не аспект взаимоотношений участников ситуации; тем самым полного разрешения конфликта, предполагающего достижение соглашения между его участниками, не происходит.

Последний момент представляется нам особенно существенным. Стоит подчеркнуть, что тенденцию к использованию «модели арбитража» в управленческой практике подчеркивают и западные специалисты. Так, Л. Гринхелг, анализируя разрешение конфликтов в организационной среде, отмечает, что менеджеры, будучи вовлеченными в конфликт, скорее становятся арбитрами, чем медиаторами, несмотря на предпочтительность медиативного процесса. Арбитраж, по его мнению, имеет тенденцию быть более судейским процессом, в котором стороны делают все возможное для поддержания своей позиции, что ведет скорее к дальнейшей поляризации различий, чем к их сглаживанию. Обсуждая причины, по которым менеджеры предпочитают принимать на себя роль арбитра, а не обращаться, скажем, к консультантам, могущим послужить медиаторами в данном конфликте, Гринхелг указывает, что подавление конфликта является наиболее типичной, привычной формой реагирования на конфликтные ситуации и что менеджер, обладая определенной полнотой власти, может и не заботиться о согласии тех, чьи интересы затрагиваются его решением (Greenhalgh, 1986).

Медиаторство

Основные понятия. Наиболее общим и употребительным понятием, используемым по отношению к участию в конфликте третьей стороны, является понятие медиаторства. Обычно оно определяется как содействие третьей стороны двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации. Принципиальная возможность медиаторства (как, впрочем, и любых других форм вмешательства третьей стороны) основана на признании факта позитивного влияния присутствия нейтральной стороны на эффективность проведения переговоров.

Практика обращения к третьей стороне за помощью в ходе решения спорной проблемы не нова и имеет, как уже указывалось, разнообразные исторические и культурные аналоги.

В последние десятилетия интерес к возможностям медиаторства резко усилился, что связано с широким распространением в общественной жизни разных форм переговорных процессов, а также с фактами успешного приме-

нения медиаторства в разрешении международных конфликтов. По выражению Пруитт и Крессель, происходит «настоящая революция» в использовании медиаторства в различных областях общественной жизни (Pruitt, Kressel, 1985, p. 1). Медиаторство приобретает статус узаконенной формы решения спорных проблем, в том числе и в практике международных отношений, а примерно с 60-х годов нынешнего столетия оформляется в особый вид профессиональной деятельности, прежде всего в США, где практика медиаторства получила наибольшее развитие (к 80-м годам число разнообразных агентств, служб, центров достигало почти двух сотен).

Посредничество

Всякая деятельность для сводки, соглашения двух лиц или сторон, для склонения одного к продаже, другого к покупке или для примирения спорящих, враждующих, тяжущихся и пр.

Посредник (или посредница)

Третий, избранный двумя сторонами для соглашения.

В. И. Даль

В настоящее время медиаторство рассматривается как важнейший инструмент разрешения конфликтов в самых различных сферах общественной жизни. Особенно широко оно используется при решении разнообразных общественных проблем (муниципальные и экологические конфликты, разногласия между профсоюзами и администрацией и т. д.), в юридической практике, при разрешении имущественных и бракоразводных процессов. В практике международных конфликтов медиатор может выступать как «заместитель» прямых контактов между сторонами (Burton, 1990).

Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения предполагает по меньшей мере два аспекта его позитивного влияния. Как уже указывалось, присутствие на переговорах третьей стороны само по себе имеет позитивный эффект, поскольку снижает степень деструктивности во взаимодействии сторон, прежде всего за счет усиления его конвенциональности. Другой аспект позитивных возможностей медиаторства связан с процедурой, реализуемой медиаторами. Медиаторство, направленное на организацию эффективной коммуникации, диалога между сторонами конфликта, делает их активными участниками процесса разрешения конфликта. Их взаимодействие в этом процессе, будучи направленным на принятие взаимоприемлемых решений, при правильной его организации ведет к снижению конфронтации и усилению сотрудничества, а значит, и к смягчению их противостояния и восстановлению отношений.

Центральной фигурой процесса медиаторства является **медиатор**.

Медиатор (от англ. *mediator*) — это лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Так, в роли медиатора могут выступать социальные работники, психологи, консультанты и т. д. или группа лиц, осуществляющая миротворческую миссию, например в практике международных отношений. Развитие практики медиаторства и его распространение в различных сферах общественной жизни привело (начиная с 60-х годов) к постепенной профессионализации деятельности медиаторов. В США в 1973 году было зарегистрировано первое профессиональное объ-

единение медиаторов, проводятся разнообразные конференции и сессии, выполняется множество исследований по изучению различных аспектов медиаторства.

Именно медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники медиации являются главным предметом теоретического осмысления и эмпирического изучения в данной области, фокусирующихся на следующих проблемах:

1) изучение эффективности медиаторства;
2) выявление типов ситуаций и типов проблем, относительно которых медиация может быть полезной;
3) тактика медиаторства;
4) методологические и концептуальные проблемы обучения медиаторству.

Эффективность медиаторства: за и против. Анализируя вопрос эффективности медиаторства, Крессель и Пруитт приводят в качестве аргументов позитивного эффекта медиаторства следующие данные.

1. *Удовлетворенность пользователей.* По мнению авторов, использующих как собственные, так и литературные данные, удовлетворенность медиацией обычно составляет 75% и выше. При этом медиаторство создает более высокий уровень удовлетворенности среди пользователей, чем различного рода судейские процедуры или арбитраж.
2. *Размер согласия.* В качестве аргумента Крессель и Пруитт приводят данные о проценте случаев, в которых с помощью медиаторства было достигнуто согласие.
3 *Степень компромисса.* По имеющимся данным, процесс медиаторства дает больший процент компромиссных решений и меньше решений типа «все-или-ничего» по сравнению с юридическими процедурами.
4. *Уменьшение стоимости.* По сравнению с традиционными судейскими процедурами медиаторство при бракоразводных процессах уменьшает затраты как заинтересованных сторон, так и общества в целом; делаются попытки исчислить получаемый выигрыш в денежном выражении.

Сомнения или отрицательные данные относительно эффективности медиаторства, по мнению авторов, сводятся к следующему:

1. *Размеры урегулирования.* Если рассмотрение проблемы в суде в любом случае дает 100%-ное принятие решений, то процент случаев урегулирования с использованием медиаторства, бесспорно, меньше. Судя по данным, приводимым авторами из различных областей применения медиаторства, средний процент случаев урегулирования колеблется около 50 (с разбросом от 22 до 97%).
2. *Прочность урегулирования.* Речь идет о том, насколько принятые в результате медиативной процедуры соглашения являются окончательными. Критерием этого *служит факт повторного обращения, например,*

в суд по бракоразводным делам. Имеющиеся данные противоречивы и во всяком случае не позволяют утверждать, что медиаторство по этому параметру более эффективно, чем юридические процедуры.

3. *Уменьшение судебных отсрочек и невыполнений (задолженностей).* По мнению авторов, нет значимых подтверждений тому, что медиаторство снижает судебные задолженности. Объем дел, проходящих через медиаторов, составляет лишь небольшой процент общего объема судебных дел. Медиаторство не слишком популярно, и по приводимым данным от участия в медиативном процессе отказываются более 50% от числа тех, кому оно предлагается, даже на условиях низкой оплаты или на бесплатной основе. После согласия на медиаторство большая часть дел реально не рассматривается, так как стороны впоследствии в той или иной форме от него отказываются (Kressel, Pruitt, 1985, p. 183).
4. *Улучшение постдискуссионного климата отношений.* Обычно это является важным аргументом сторонников медиаторства, которые считают его сильной стороной улучшение долговременных отношений. Попытки исследователей выявить влияние медиаторства на последующие отношения сторон демонстрируют противоречивые результаты: в одних работах зафиксировано улучшение коммуникации, кооперации, взаимопонимания и т. д., в других — никакого позитивного влияния не установлено.

Перечисление признаваемых или спорных данных по проблеме эффективности медиаторства оставляет вопрос открытым. К сожалению, сами приводимые данные вызывают сомнения, ибо неясны процедуры, в результате которых они получены, их значимость, корректность сравнения разных типов данных и т. д. Остаются неясными и методологические аспекты самой постановки проблемы об эффективности процесса медиаторства. К ним относятся вопросы о том, каковы критерии эффективности, каким образом соответствующие данные могут быть получены, возможно ли выделение «чистого эффекта» медиаторства и его отделение от других факторов конфликтного процесса, имеющих влияние на его исход, и т. д. И главное, не совсем ясно, что именно должно быть принято во внимание для принятия решения об эффективности/неэффективности медиаторства: даже если будут найдены четкие критерии, по которым может быть оценен каждый конкретный случай, останется вопрос, каков должен быть процент «успешных исходов» для признания права на существование процедуры медиаторства и возможно ли вообще на основании подобного критерия решать вопрос о ее состоятельности. Аналогичные проблемы встают и при обсуждении любого практического или терапевтического процесса воздействия, будь то случай одного человека или целой группы, и нуждаются в более глубокой методологической проработке.

Границы применения: когда медиаторство может быть эффективным. Более обоснованная и корректная формулировка вопроса, видимо, сводится к тому, существуют ли ограничения по использованию процесса медиаторства и при каких условиях он оказывается более эффективным.

Начнем с ограничений. Нельзя не обратить внимание на замечание Рубина о том, что идеологическая безупречность образа миротворца, имеющего добрые намерения, великодушного, компетентного (автор имеет в виду прежде всего участие третьей стороны в решении международных проблем), нередко мешает сторонникам разрешения конфликтов с помощью внешнего вмешательства увидеть возможные трудности или негативные последствия этого процесса, которые должны быть приняты во внимание. По мнению Рубина, к ним по крайней мере относится следующее. Во-первых, вмешательство третьей стороны нарушает определенную стабильность внутри диады, что несет в себе некоторую опасность. Во-вторых, третья сторона (при всей своей нейтральности) может иметь свои собственные интересы в этой ситуации, например стремление сохранить свою позицию посредника, что может повлиять на затягивание процесса разрешения конфликта (еще раз напомним, что Рубин рассуждает о практике международных отношений). В-третьих, вмешательство третьей стороны и используемые ею средства могут привести к заключению соглашений, которые будут скорее результатом внешнего воздействия, чем внутренней мотивации участников ситуации, что может сказаться на прочности этих соглашений. Наконец, Рубин говорит и о потенциальной опасности медиаторского процесса с точки зрения неадекватного применения средств вмешательства. Так, он ссылается на давнюю работу Дойча и Краусса, в которой было показано, что усилия медиаторов, направленные на «проговаривание» конфликта сторонами, могут быть несвоевременными и привести к интенсификации конфликта (Rubin, 1994, p. 42–43).

Примечательно, что обсуждение вопросов о потенциально негативных аспектах участия третьей стороны в разрешении конфликтов неизменно заканчивается заверением в общей конструктивной и эффективной роли медиаторства (Rubin, 1994, p. 43; Kressel, Pruitt, 1985, p. 185).

Так при каких же условиях медиаторство является эффективным?

Одно из наиболее общепризнанных положений, касающихся факторов эффективности медиативного процесса, сформулировано Кресселем и Пруитт: *«Чем хуже состояние отношений сторон, тем пессимистичнее перспективы, что медиация будет успешной»* (Kressel, Pruitt, 1985, p. 185). Действительно, значительное число факторов, коррелирующих с результативностью медиаторства, связано именно с характером отношений сторон.

В ряде исследований медиаторства в области решения вопросов развода, раздела имущества, опеки над детьми и т. д. показано, что успешность результата переговоров может быть прогнозируема на основе *способности сторон к кооперации друг с другом*. Напротив, те пары, которые считают взаимодействие друг с другом почти невозможным, история отношений которых включает разногласия и споры до и после развода, а также случаи физического насилия, демонстрировали наиболее слабые результаты медиативных процедур. В области трудовых отношений медиаторство дает худшие результаты в случаях, когда стороны конфликта имели множество нерешенных проблем и высокий уровень «враждебности». Сравнение разных типов отношений позво-

лило сделать некоторые выводы о том, что стороны с тесными интерперсональными отношениями даже в условиях сильного конфликта легче входят в медиативный процесс, чем стороны с менее интенсивным конфликтом, но не связанные близкими отношениями. При этом, однако, успешное решение является более трудным.

Другим явным фактором эффективности медиативного процесса является *мотивация сторон к урегулированию разногласий и принятию соглашений*, что доказано в том числе и специально проведенными экспериментальными исследованиями (Weingart et al., 1993). Это относится как к трудовым, так и к семейным отношениям. При этом мотивация сторон может усиливаться внешними обстоятельствами. Например, в условиях промышленной забастовки, по мнению ряда исследователей, стороны более склонны к поиску соглашения (Kressel, Pruitt, 1985, p. 186). Напротив, низкая мотивация сторон, например разводящихся супругов, когда один из них сохраняет привязанность к другому и не желает развода, уменьшает шансы медиативного процесса на успех.

Еще один признанный мощный фактор успешности медиаторства — это *доверие сторон к медиативному процессу*. Если обращение к медиаторам является совместной просьбой сторон, шансы на успех медиации выше, чем в случае обращения одной стороны (там же, с. 186). И наоборот, отсутствие доверия к медиаторству и низкий энтузиазм по отношению к нему снижают результативность.

Отдельные аспекты обсуждения условий эффективности медиаторства совпадают с ранее приводившимся описанием факторов легкости/трудности разрешения конфликтов. Однако их выводы не всегда согласуются. Так, медиаторство в условиях ситуаций с ресурсными ограничениями считается потенциально более трудным, что соответствует представлениям конфликтологов. В то же время относительно успешности медиаторства в решении принципиальных проблем высказываются разные мнения.

Еще один фактор, оказывающий влияние на эффективность медиаторства, — это *характеристики самого медиативного процесса, деятельности медиаторов*, используемых ими тактик и т. д., которые будут предметом нашего внимания в следующем разделе. При этом, с одной стороны, роль данного фактора признается очевидной, с другой — исследования в области ситуационных детерминант успешного медиаторства лишь начинаются. Немногочисленность исследований по данной теме, по мнению специалистов, в немалой степени связана с методическими трудностями их изучения, которое в основном строится на основе самоотчетов медиаторов. Многие работы посвящены особенностям самого медиатора, поскольку, так же как в практической психологии, «личность психолога есть неотъемлемая часть метода» (Донцов и др., 1994, с. 11), медиатор — это носитель определенного опыта, что не исключает, конечно, возможности специального обучения и подготовки медиаторов (Argyle, 1984).

Вместе с тем, несмотря на явно недостаточную исследованность медиаторства, его принципиальная эффективность не подвергается сомнению. Тем бо-

лее важно понимать его природу и возможности использования. Приведем пример. Участники Круглого стола по социальным конфликтам, проведенного в 1991 году Институтом социологии и Международным центром общечеловеческих ценностей, признали необходимость «развернуть широкую сеть государственных и частных организаций, способных оказать посреднические услуги в цивилизованном регулировании и разрешении конфликтных ситуаций», которая названа ими «конфликтологической экспертно-консультационной службой» (Социальные конфликты, 1991, с. 7).

При этом, однако, принципы и задачи такой службы, как представляется, не вполне адекватно понимаются и оцениваются даже авторами самой идеи. Так, по мнению участников обсуждения проблем социальных конфликтов, посредник на Западе «выслушивает обе стороны конфликта и находит выход из него, приемлемый для обеих сторон», а поскольку нам недостает подобной рациональности, то даже привлеченный посредник «не может разобраться, кто прав, кто виноват». Первичная задача науки в этой связи — это «прояснение конфликтных ситуаций»: «Сейчас язык и доводы науки могут понять в основном либо интеллигенция, либо администрация. Для массы же простых людей он все еще не слишком понятен, а потому и сама наука еще очень плохо выполняет свою задачу прояснения конфликтных ситуаций» (там же, с. 81–82).

Приведенный пример, на наш взгляд, иллюстрирует нечеткое представление о работе посреднических служб и явное смешение роли посредника и арбитра. Во-первых, предполагается, что задача посредника — найти выход, во-вторых, что нужно решить, кто прав и кто неправ, и в-третьих, разрешение конфликта связывается с правильным объяснением конфликта его участникам, что, видимо, и должно тут же привести к его завершению. Понятно, что использование ошибочных принципов в организации посреднической службы чревато компрометацией самой идеи медиаторства.

Стратегии и техники медиаторства. Традиционно в западной литературе при описании способов и приемов работы медиатора различаются техники рефлексивного вмешательства, направленные на установление и поддержание контакта с участниками конфликта, их мотивацию и доверие к посреднику; техники контекстуального вмешательства, используемые для установления более благоприятного климата переговоров, их оптимизации, предупреждения осложнений, в том числе в эмоциональном взаимодействии сторон, и т. д.; техники независимого вмешательства, непосредственно связанные с процессом принятия решений, анализом вариантов и т. д. (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 490–491).

Предпринимаются попытки описать разные стили или преимущественные стратегии, используемые медиаторами. Типично поведение медиатора может различаться с точки зрения активности — в континууме от пассивного присутствия с минимальным вмешательством до активного лидерства в переговорном процессе.

Анализируя поведение судей как медиаторов в судебном процессе, Дж. Уолл и Д. Руд выделили логическую стратегию — анализ случаев, обсуждение рас-

хождений, подготовка соглашений и т. д., агрессивную стратегию — принуждение, угроза незаключения соглашения и т. д., патерналистскую стратегию — обсуждение соглашения по отдельности с каждым из юристов, представляющих стороны, советы каждому из них, и т. д. (Wall, Rude, 1985).

Перечень техник, используемых в медиаторстве, весьма разнообразен. Одни из них могут считаться специфичными для работы медиатора, другие используются в любом переговорном процессе, третьи относятся к любым видам коммуникативных ситуаций (см., например, перечень техник, используемых в японской практике, — табл. 9.4).

Таблица 9.4. **Техники медиаторства, используемые японскими медиаторами (цит. по: Callister, Wall, 1997)**

Техника	Описание
Раздельные встречи с участниками спора	Встречается с участниками спора отдельно
Выслушивание точек зрения	Медиатор получает от диспутантов информацию об их позициях
Научение	Медиатор объясняет или советует диспутантам, как им в целом желательно думать или действовать
Собирание диспутантов	Медиатор собирает диспутантов вместе на встречу
Сбор информации	Медиатор собирает или запрашивает информацию у диспутантов или у окружающих
Обсуждение уступок	Медиатор обсуждает или предлагает конкретные уступки или пункты соглашения. Обсуждается также возможность компромисса
Понимание ситуации	Осознает причины (анализирует ситуацию)
Обеспечение объективных данных	Медиатор обеспечивает объективные данные относительно спора или общей ситуации (например, инфляция составляет 20%)
Представление точки зрения другого	Медиатор представляет или аргументирует точку зрения другой стороны. Адресует участникам просьбу быть внимательными к позиции другого
Критика	Медиатор критикует личность диспутанта, его установки и поведение, или использует специфический ярлык (например, «Вы грубы»)
Вызывание эмпатии	Медиатор поддерживает другого диспутанта или требует, чтобы его поддержали. Медиатор обращает к нему доброжелательное лицо, замечая, что он или она хороший человек
Встреча вместе с диспутантами	Встречается вместе с диспутантами и проводит с ними диалог. Требует, чтобы диспутанты представили позиции друг друга, что они и делают
Собирает информацию от третьей стороны	Получает информацию, мнения и советы от сторон, не имеющих к конфликту прямого отношения
Указание на зависимость	Медиатор подчеркивает сходство или взаимную зависимость целей, удела и потребностей диспутантов. Включает упоминание о минусах несогласия и преимуществах соглашения
Структура	Медиатор некоторым образом переструктурирует рабочее взаимодействие диспутантов
Выпивает с диспутантами	Медиатор выпивает с диспутантами перед соглашением

Техника	Описание
Формализация	Завершает соглашение иными, отличными от выпивки, способами
Обеспечение логического объяснения	Медиатор поддерживает логикой любую технику объяснения
Выпивка; «закрепление»	Медиатор выпивает с участниками, чтобы завершить соглашение
Получение помощи третьей стороны	Медиатор предлагает или получает помощь третьей стороны для участника или ведущего
Анализ участников	Анализирует особенности участников и дает обобщенные характеристики каждого из них
Объявление перерыва	Останавливает ссору; дает отдых участникам. Приятное совместное времяпрепровождение
Угрозы	Любая угроза со стороны медиатора
Примеры	Приводит примеры аналогичных случаев
Одобрение участников	Медиатор одобряет участника, к которому адресуется. «Поглаживающий» подход, при котором человек или его поведение одобряются
Указание на моральные принципы	Медиатор указывает на особые моральные обязательства или социальные нормы
Примирение	Медиатор ведет к общему компромиссу
Успокоение	Медиатор делает специальные заявления, чтобы успокоить участников
Получение информационной помощи с третьей стороны	Медиатор привлекает третью сторону для информирования, убеждения или совета, предназначенного одному или обоим участникам по поводу того, как им необходимо думать или действовать
Получение извинений	Медиатор просит участника быть терпимым или простить другого
Обеспечение присутствия третьей стороны	Медиатор привлекает дополнительную третью сторону к встрече
Цитирование закона или правила	Медиатор цитирует специфический закон или правило, которые релевантны для данного спора
Написание соглашения	Предлагает участникам подписать письменное соглашение относительно их дальнейшего поведения
Неопределенность	Медиатор сознательно культивирует неопределенность, когда описывает ситуацию или спрашивает об уступках
Обеспечение критики с третьей стороны	Медиатор привлекает третью сторону для критики личности, ее установок или поведения
Разделение участников	Медиатор разделяет участников

Мы намеренно выбрали в качестве примера столь обширный перечень, который поражает не только своим объемом, но и эклектичностью. Создается впечатление, что не существует коммуникативных действий, которые не могли бы рассматриваться как техники медиаторства.

Сегодня это действительно является одной из серьезных проблем медиаторства, связанной с тем, что развитие его практики и разнообразие исполь-

зуемых форм начинают размывать границы профессионального посредничества, вносить путаницу в понимание его сути и функций медиатора.

Слово «путаница» заимствовано из доклада Дж. Кейтнера, сделанного им на конференции Международной ассоциации по управлению конфликтом в 1997 году под примечательным названием «Увядание посредничества». Он прежде всего отмечает расплывчатость содержания самого понятия посредничества, которое заметно отличается от того, что оно обозначало 20 лет назад:

> Посредничеством называют и вмешательство в споры на школьном дворе, и реабилитацию подростков — жертв насилия, и семейное консультирование, и разбирательства в гражданских судах, и общественные акции, и конфликты между рабочими и работодателями, и управление персоналом, и средства предотвращения войн между государствами, Кроме того, посредничество рассматривается как альтернатива судебному заседанию, как инструмент трансформации отношений между людьми, как средство вмешательства в коммерческие споры, как метод работы с проблемой сексуальных домогательств, как оценочный процесс, где посредник выражает свое мнение по поводу результата спора, как терапевтическое вмешательство в конфликт между двумя индивидами, как процесс разрешения конфликтов в медицине, связанных со злоупотреблением служебным положением, как способ разрешения экологических конфликтов, и этот список растет с каждым днем (Кейтнер, 1998, с. 52).

(Напомним, что по отношению к данной практике нами употребляется оригинальное название «медиаторство».) Большой критике Кейтнер подвергает и сложившиеся представления о функциях медиатора, его действиях, как и в целом о роли посредника в процессе медиаторства. Заканчивая свой доклад, он приходит к неутешительному выводу, что «мы имеем на сегодняшний момент запутанную смесь приемов вмешательства, называемых посредничеством. К сожалению, это ведет к деградации (увяданию) посредничества. Чтобы вернуть посредничеству цветущий вид, мы должны заново исследовать цели и функции процесса посредничества как уникальной формы вмешательства в споры, который имеет ограниченную область применения, но оказывает очень полезное влияние на людей, находящихся в состоянии борьбы или спора» (с. 63).

Психология людей против усилий конфликтологии

В предисловии для русских читателей к своей книге «Человек и ситуация» Л. Росс и Р. Нисбетт (напомним, что Росс — один из авторитетнейших современных исследователей проблем психологии социальных конфликтов) отмечают, что если бы их книга писалась сегодня, они уделили бы гораздо больше внимания психологическим факторам, способствующим разжиганию социальных конфликтов:

> События на Ближнем Востоке, в Боснии, на Кавказе и в Руанде со всей непреклонностью свидетельствуют о том, что каждая из сторон, вовлеченных в международные или межэтнические столкновения, пребывает в уверенности, что только она обладает «объективным», т. е. соответствующим реальности, видением проблемы. Претензии, действия и их оправдания, приводимые противоположной стороной, объясняются корыстными намерениями или предвзятостью подхода и даже расцениваются как свидетельство присущей противнику непорядочности и бесчеловечности. Более того, протесты и попытки вмешательства со стороны третьих лиц отметаются из-за того, что они якобы основаны на ложных посылках, что служит дополнительным подтверждением того, что лишь «наша» сторона видит истину и вполне понимает создавшееся положение, что лишь «мы» одни в состоянии оценить неразумность и вероломство противоположной стороны (Росс, Нисбетт, 1999, с. 21).

В приведенной цитате упоминаются события последнего времени. Но для психологов такого рода факты не новы.

Обратимся к данным, приводимым в той же книге Росса и Нисбетта.

В известном эксперименте еще 50-х годов двум группам футбольных болельщиков демонстрировалась запись матча между их командами. Создавалось впечатление, что они видели разные игры, ибо, суммируя их реакции, можно было сказать, что «представители каждой из сторон наблюдали борьбу, в которой свои выступали в роли “хороших”, а их противники — в роли “плохих парней”. И каждая из сторон полагала, что эта “истина” должна быть очевидна любому объективному наблюдателю происходящего» (Росс, Нисбетт, 1999, с. 138).

Спустя 30 лет этот классический эксперимент А. Хэсторда и Х. Кэнтрила фактически был повторен Валлоном, Россом и Липпером. На этот раз в качестве материала использовалась видеозапись программ новостей, освещавших проблемы ближневосточных отношений. Две противостоящие стороны зрителей не просто были не согласны с подачей информации о происходивших событиях, «несогласие между ними возникало по поводу того, что они на самом деле видели»:

> Так, и проарабски и произраильски настроенные зрители, просмотрев одну и ту же тридцатиминутную видеозапись, заявили, что при освещении действий противоположной стороны (в отличие от освещения действий их собственной) было использовано большее число фактов и ссылок, выставляющих ее в благоприятном свете, а негативной информации было меньше. Участники обеих групп полагали также, что общий тон, акценты и содержание видеозаписей были таковы, что подводили нейтрально настроенного зрителя к изменению его отношения в сторону большей благосклонности к противоположной группе и большей враждебности к их собственной (там же, с. 140).

Если посмотреть на эти результаты с точки зрения разрешения конфликтов, то вслед за Россом и Нисбеттом приходится прийти к удручающему выводу: «Любое предложение, которое будет казаться *выдвигающей* его группе

отвечающим общим интересам или ожиданиям, в глазах представителей группы, *получающей* предложение, будет выглядеть невыгодным и служащим интересам противной стороны» (там же, с. 141).

Подтверждением этого тезиса служит другой эксперимент, предметом исследования в котором послужил реальный конфликт между администрацией Стэнфордского университета и студентами, требовавшими от руководства университета отказа от финансовой деятельности в Южной Африке по политическим мотивам. Изучалась реакция студентов на разнообразные компромиссные предложения администрации университета. Предварительные оценки предлагаемых альтернатив показывали, что студенты считают их приемлемыми примерно в равной степени. Но как только им давали понять, а затем и сообщали официально, какой из вариантов собирается принять руководство, как он немедленно начинал оцениваться как все менее удовлетворительный. Авторы эксперимента назвали это явление «реактивным обесцениванием», практический смысл которого в том, что «сторона, предлагающая компромиссные предложения, обречена столкнуться с разочарованием, когда ее инициативы встречают холодный прием, а предлагаемые ею уступки отметаются как ничего не значащие или даже служащие ее собственным интересам» (там же, с. 143).

Вряд ли нужны дополнительные иллюстрации и аргументы в пользу того, какую огромную роль в конфликтах и их разрешении играют психологические факторы.

Именно они, возможно, лежат в основе многих практических неудач конфликтологов. Ориентация на «проблемно-разрешающие модели», уповающие на эффективность рационалистических подходов к разрешению конфликтов, характерная для первых десятилетий конфликтологической практики, не оправдала себя. И своеобразным барьером на пути использования многих заслуживающих внимания находок конфликтологов стало, на наш взгляд, то, что они уделяли мало внимания психологическим аспектам конфликтов, шла ли речь о войнах, межэтнических, экологических или иных проблемах. Уже отмечалось, что современная конфликтология в своих теоретических и практических поисках все более обращается к психологии.

Тем большее значение это имеет для молодой складывающейся отечественной конфликтологии, у которой есть возможность учесть опыт западных коллег и стать подлинной междисциплинарной областью, в которой подобающее ей место займет и психология.

Резюме

1. С начала своего возникновения конфликтология принимает практико-ориентированный характер, видя своей задачей разрешение конфликтов. Социальные ученые начинают занимать активную позицию в практической работе с конфликтами. Одним из первых с парадигмой «активного исследования» выступил К. Левин.

2. В соответствии с современной точкой зрения, однозначно негативное отношение к конфликтным явлениям и стремление к их избеганию считаются неправомерными. Вместе с тем очевидно, что конфликты могут оказывать деструктивное влияние на человеческие отношения, а потому признается необходимость их регулирования. Фундаментальная идея, лежащая в основе современных методов управления конфликтами, в разных формулировках сводится к тому, что конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его исход будет иметь конструктивный характер.
3. Современная практика использует разные формы работы с конфликтами. При этом признается, что эффективное преодоление конфликтов и оптимальное решение должно опираться на согласие участников конфликта.
4. К факторам, оказывающим наибольшее влияние на конструктивное или деструктивное развитие конфликтов, относятся характер проблем, затронутых конфликтом, характеристики конфликтующих сторон, факторы ситуации, стратегии поведения участников, навыки управления конфликтом и др.
5. Среди способов урегулирования конфликтов отчетливо доминирующее положение сегодня занимают переговорные модели. Активно разрабатываются принципы и технологии эффективного проведения переговоров.
6. Особое место в конфликтологии занимает практика привлечения «третьей стороны» к решению конфликтов. Существуют разные формы участия третьей стороны в работе с конфликтами, среди которых особой популярностью пользуется медиаторство.
7. Интенсивное развитие практики медиаторства сопровождается ростом исследований в этой области, основной интерес которых сосредоточен на вопросах эффективности медиаторства, возможностях и релевантности его применения, стратегиях и техниках, используемых медиаторами, и др.
8. Несмотря на бурное развитие переговорной практики — и медиаторства в том числе, — многие вопросы как практического, так и теоретического характера нельзя считать решенными. Наибольшие сложности возникают в эффективной работе с психологическими факторами разрешения конфликтов.

ГЛАВА 10

Работа с конфликтами: психологическая традиция

- Психотерапия: диалог человека с самим собой
  - Психоаналитическая работа с конфликтами
  - Поведенческая психотерапия
  - Работа с конфликтами в гуманистической психологии
- Психологическое консультирование
- Групповая психотерапевтическая работа
- Взаимодействие психолога и клиента
- Проблема метода: от оппозиции к интеграции, от запретов к свободе
- Резюме

Переживая ситуацию конфликта как состояние нарушения согласия, гармонии, как состояние дезинтегрированности, люди стремятся к восстановлению целостности и гармонии, к преодолению противоречий как в своей душе, так и в отношениях с другими. Ранее рассматривались несколько основных форм реагирования человека на возникающие трудности. Уход от проблемы или подавление несогласной части своего «Я» или другого человека, как правило, оказываются неэффективными способами решения проблем. Конструктивной формой разрешения конфликта является диалог как способ достижения согласия и гармонии в себе самом и в отношениях с другими людьми, как поиск интеграции, взаимопонимания или компромисса.

Если человек не справляется со своими проблемами, он может прибегнуть к помощи психолога. Люди обращаются к психологу, стремясь обрести мир и покой в своей душе, достичь согласия в семье, в отношениях с самыми близкими людьми. Человек испытывает трудности в конструктивном проведении такого диалога, и задача психолога фактически сводится к инициированию и организации его диалога с самим собой или с другими людьми. Применительно к проблеме разрешения конфликтов различные виды психологической помощи представляют собой разные формы организации этого диалога:

психотерапевтическая работа — это помощь человеку в диалоге с самим собой, психологическое консультирование — это диалог человека с другими людьми, психологическое посредничество — диалог между людьми.

Психотерапия: диалог человека с самим собой

Понятие психотерапии сегодня фактически используется для обозначения различных теоретических и практических подходов в работе с людьми. Это делает невозможным однозначный ответ на вопрос о том, как с помощью психотерапевтических методов оказывается помощь по преодолению конфликтов. Данная задача усложняется тем, что в целом цели психотерапии часто формулируются как раскрытие и проработка конфликтов человека — как глубинных, внутриличностных, так и межличностных, обусловленных внутренними проблемами и нарушенными отношениями личности. В этом смысле, независимо от того, идет ли речь об индивидуальной или групповой психотерапии, это всегда работа с внутренним миром человека, это всегда побуждение его к внутренней работе, будь то понимание себя, отношение к себе или саморегуляция. Таким образом, целью психотерапии всегда является внутренняя работа человека «с самим собой» или — в предложенной формулировке — «диалог с самим собой». Если сами указанные цели психотерапии и не дебатируются, то способы достижения этих целей весьма различны и часто выступают в оппозиции друг к другу.

Соответственно трем основным направлениям в психологии выделяются и три основных направления в психотерапии — психоаналитическое (или шире — динамическое), поведенческое (или бихевиористское) и гуманистическое. Каждое из них представляет собой систему теоретических представлений о личности, личностных изменениях, психотерапевтическом процессе и его целях и систему практических форм, технологий и техник работы.

Сами психотерапевты исчисляют применяемые сегодня в психотерапии методы сотнями, при этом многие используемые методы претендуют на то, чтобы рассматриваться не просто как технический прием, а как отдельный теоретический подход. Отказываясь от подробного анализа разных теоретических оснований психотерапевтической работы, обратимся к тому, как терапевт организует процесс проработки внутренних проблем человека.

Психоаналитическая работа с конфликтом

Обращение к описаниям конфликта и его феноменологии в психоаналитической традиции требует известной осторожности. Как уже отмечалось, специфичность используемых ею понятий, методов диагностики и интерпретации конфликтной феноменологии сужает возможности корректного соотнесения психоаналитического материала с иными психологическими концепциями и построениями. В основе психоаналитической работы в ее классическом варианте лежит то, что может быть названо общемедицинской моделью работы

с пациентом. Под ней мы имеем в виду ту ситуацию, когда врач, обследуя больного, выслушивая его жалобы, задавая вопросы и т. д., на основе известных симптомов ставит диагноз (который он может сообщить пациенту, а может и не сообщать, если считает это травмирующим), определяет схему лечения, которая должна привести к ясному для него результату (идеальный вариант которого может быть заранее обозначен как полное выздоровление). Далее врач реализует эту схему в виде соответствующих процедур. Идея необходимости активности самого пациента, его сотрудничества с врачом, его собственной «работы» по преодолению своей болезни принципиально ничего не меняет в этой модели. Психоаналитик, опираясь на «симптомы», которые по Фрейду понимаются как «образующиеся под давлением психического конфликта бесполезные или вредные акты, часто составляющие предмет отвращения и жалоб страдающего ими лица и связанные для него с неприятностями и мучениями» (цит. по: Овчаренко, 1994, с. 216), «ставит диагноз», исходя из известных ему схем возникновения патологии, и далее использует отработанные в психоанализе методики и техники для ее преодоления. Терапевтическое воздействие психоанализа состоит в том, что «приближая бессознательное к сознательному, мы уничтожаем вытеснение, устраняем условия для образования симптомов, превращаем патогенный конфликт в нормальный, который каким-то образом должен найти разрешение» (Фрейд, 1989, с. 278).

«Уничтожение» (Фрейд) вытеснения требует преодоления сопротивления, которое поддерживает вытеснение. Именно сопротивление приводит к тому, что в процессе психоаналитической терапии имеет место неосознаваемое противодействие пациента врачу и выздоровлению. По Фрейду, «вся психоаналитическая теория, собственно, построена на признании сопротивления, которое оказывает нам пациент при попытке сделать сознательным его бессознательное» (с. 342). Описания практики работы психоанализа изобилуют примерами разных форм сопротивления пациента: от проявлений прямой враждебности в адрес аналитика до «быстрого выздоровления» и «бегства в здоровье», когда исчезновение симптомов есть всего лишь следствие неосознанного желания пациента избежать дальнейшего психоаналитического исследования.

Для преодоления сопротивления пациента психоаналитики предлагают использовать различные способы, например технику конфронтации. Используя конфронтацию, психоаналитик побуждает пациента к «встрече лицом к лицу» со своей проблемой. С помощью конфронтации внимание пациента привлекается «к каким-либо отрицаемым им особенностям его реакций, отношений с внешним миром или чувств к терапевту без попытки их объяснения или интерпретации» (Психоанализ, 1998, с. 240). В психоаналитической традиции конфронтация определяется как «одностороннее, директивное действие терапевта, сообщение об объективном факте, о реальности, не меняющейся от того, принимает ее пациент или нет» (там же). Даже само по себе взаимодействие пациента с аналитиком, сохраняющим душевное равновесие при столкновении с конфликтными и разрушительными тенденциями паци-

ента, как считается в психоанализе, является конфронтацией, которая дает глубокий позитивный эффект. Оговаривается, что применение техники конфронтации требует создания особых условий и соблюдения осторожности. (Очевидно, что конфронтационные приемы отличаются «жесткостью», «психохирургическим» характером, поэтому целесообразность их применения часто оспаривается психологами, которых, в свою очередь, «медико-ориентированные» психотерапевты упрекают в излишнем увлечении эмпатическими приемами, преувеличении значения «добрых» отношений с клиентами и даже в идентификации с их защитами [Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 217]).

Техника конфронтации является иллюстрацией «объективного» метода работы с «пациентом», используя который, аналитик исходит из своей версии «объективных фактов» и «реальности», независимо от отношения к ним самого пациента. Перемещая проблему субъекта в собственную, заданную психоаналитической теорией систему координат, психоаналитик превращает ее в нечто «внеположенное» субъекту. Психоаналитик лучше понимает суть проблемы пациента и сталкивает последнего со своим собственным пониманием этой проблемы. Тем самым психоаналитик становится своего рода посредником между человеком и его проблемой, которую он заставляет звучать, «говорить» (вспомним Лакана: «Бессознательное субъекта — это речь Другого»). При этом психоаналитик — не нейтральная фигура, способствующая их диалогу, это «судья», «арбитр», который «на стороне проблемы». Она «истинна», поскольку соответствует психоаналитическим представлениям о законах психического и личности, а сам человек — «вытесняющий» проблему, «сопротивляющийся» ей и психоаналитику, репрезентирующему в своем лице объективную реальность. По Фрейду, человек должен «договориться с реальностью». В этом «треугольнике» — пациент — проблема — психоаналитик — все исполнено противоречий и даже противодействия: пациент сопротивляется осознанию своей проблемы и противодействует стимулирующему этот процесс психоаналитику, психоаналитик борется с вытеснением проблемы пациентом и преодолевает его противодействие психоаналитическому процессу и самому психоаналитику. Пациент «не в ладах» ни со своей проблемой, ни с психоаналитиком. Тот, в свою очередь, сражается и с сопротивлением пациента психоаналитическому исследованию и с его отношением к своей проблеме. Единственное не подвергающееся сомнению отношение — это понимание психоаналитиком проблемы пациента и вера в то, что интеграция личности возможна при полной власти Эго над Ид: «Где было Ид, там будет Эго».

Предоставим слово самому Фрейду:

Вскрытие и выяснение бессознательного происходит при постоянном *сопротивлении* больного. Выявление этого бессознательного связано с неприятным чувством, и вследствие этого неприятного чувства оно всегда снова отвергается. В этот конфликт в душевной жизни больного вы и вмешиваетесь: если вам удастся довести больного до того, что он, руководствуясь более правильными взглядами, примиря-

ется с тем, что, вследствие автоматического регулирования чувством неудовольствия, он до того отгонял от себя (вытеснял), то вы совершили известную воспитательную работу над ним (Фрейд, 1923, с. 26).

Фрейд даже предлагает некоторую аналогию между «психоаналитическим лечением» и «перевоспитанием для преодоления внутренних сопротивлений» (с. 26–27).

В этом небольшом фрагменте обращает на себя внимание то, что психоаналитик берет на себя миссию «доведения» больного до «более правильного взгляда» и «перевоспитания». Психоаналитик (как, впрочем, и любой психотерапевт или психолог) занимает позицию «третьей стороны» в столкновении человека со своей проблемой. Функция психоаналика как «третьей стороны» — помочь человеку в его «борьбе» с бессознательным, направленной на «уничтожение» вытеснения и победу Эго, а сам психоанализ — это «инструмент, дающий возможность Эго достичь победы над Ид». Победа бессознательного сменяется победой сознательного. И в этой борьбе психоаналитик принимает на себя функции арбитра, которому принадлежит последнее слово и право окончательного суждения в этом противостоянии.

Приведенное описание относится к классическому психоанализу. По свидетельству Хорни, для него характерно то, что «главное внимание уделялось не личности и ее оптимальному варианту развития; главной целью было понимание и возможное устранение явных расстройств. При этом анализ характера человека был только средством их устранения. Если же в результате такой работы общее направление развития человека становилось благоприятнее, то это было скорее случайным, побочным результатом анализа» (Хорни, 1993, с. 224).

Такой подход связан прежде всего с позицией Фрейда, который

...не уделял этому вопросу особого внимания, о чем можно судить по его работам. Главным образом он интересовался устранением невротических симптомов; изменения в личности его интересовали лишь в той мере, в какой они гарантировали полное устранение симптомов. Таким образом, цель Фрейда можно сформулировать через отрицание: достижение «свободы от»... Теоретически неверие Фрейда в стремлении к саморазвитию связано с его постулатом, что «Я» — слабый посредник, мечущийся между требованиями инстинктивных влечений, внешним миром и запрещающим сознанием (там же, с. 234–235).

Именно ориентация на поиск патологии, отклонений и избавление человека от них становится объектом критики многих психотерапевтов.

Однако следующие поколения психоаналитиков расширили цели психоанализа, он перестал быть просто методом терапии невротических расстройств и начал рассматриваться как средство общего развития личности. Хорни называет это «позитивной целью психоанализа»: «освобождая личность от внутренних подавлений, сделать ее свободной для развития ее потенциальных возможностей» (с. 234). Эта «позитивная цель психоанализа» стала основой

возникших на базе психоанализа различных вариантов психоаналитической психотерапии, использующих теорию, методы и приемы психоанализа, но отличающихся по отдельным параметрам процедуры (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 390–397), в том числе и в понимании взаимоотношений клиента и терапевта.

> В психотерапии примечательно, что здесь невозможно выучить наизусть рецепты и применять их более или менее подходящим образом; лечить можно только из одного центра – это понимание пациента как психологического целого и подход к нему как к человеческому существу, когда вся теория остается в стороне и мы внимательно слушаем, что он имеет нам сказать.
>
> *К. Юнг*

Главное, что объединяет эти подходы, — это «психодинамический способ мышления», который «означает учет влияния бессознательных психических сил, взаимодействующих динамически с процессами защиты, аффекта и мышления для достижения приспособляемости, большей или меньшей адаптации» (с. 391). Для психодинамических направлений характерны те же представления о существовании бессознательных конфликтов, необходимости разрешения этих конфликтов через усиление Эго и его власти над Ид, о возможности позитивных изменений через достижение инсайта. Используются те же классические методы — свободные ассоциации, анализ сновидений, сопротивления, переноса. И во многом сохраняется приверженность той же директивной модели поведения психотерапевта, когда он занимает активную доминирующую позицию, направляет ход беседы, осуществляет интерпретации, задает «острые» вопросы и т. д. и тем самым через оказываемое им влияние реализует процесс психотерапевтического воздействия.

> Мы обучены быть психологами-ищейками. Инстинкт велит нам «найти и уничтожить» — обнаружить психологическое нарушение, прицепить к нему ярлык и искоренить его. Мы — «специалисты». Мы — обученный персонал, заслуживший право на защиту нормы разработкой и поддержанием типологии, которая определяет всякие отклонения как душевную болезнь. По иронии судьбы, это выслеживание отклонений основывается на такой модели нормы, которая в лучшем случае туманна и недифференцирована. Словно ученики чародея, мы оперируем смесью мудрости, технологии и невежества. Связанные преобладающими культурными традициями своих институциональных контекстов, мы исследуем патологию, подобно врачу, который пытается идентифицировать вирус, — формулируя все новые определения отклонений.
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

Поведенческая психотерапия

Под этим названием объединяются те направления психотерапевтической помощи, которые фокусируются на работе с поведением человека. В классической традиции бихевиоризма поведение понималось как наблюдаемое реагирование на внешние воздействия. Сегодня — по крайней мере в рамках поведенческих направлений в психотерапии — в понятие поведения включают-

ся и мотивационные, и эмоциональные, и когнитивные компоненты; поэтому в настоящее время чаще говорят о когнитивно-бихевиористских подходах. Фейдимен и Фрейгер выделили наиболее существенные характеристики поведенческого направления с точки зрения целей и принципов практической работы с клиентом. Поведенческая психотерапия, по их мнению, отличается следующими особенностями:

1) она стремится помочь людям реагировать на жизненные ситуации так, как они хотели бы этого сами, т. е. содействовать увеличению потенциала их личного поведения, мыслей, чувств и уменьшению или исключению нежелательных способов реагирования;
2) не ставится задача изменить эмоциональную суть отношений и чувств личности;
3) позитивное терапевтическое отношение — необходимое, но недостаточное условие эффективной психотерапии;
4) жалобы пациента принимаются как значимый материал, на котором терапия фокусируется, а не как симптомы лежащей за ними проблемы;
5) пациент и психотерапевт договариваются о специфических целях терапии, понимаемых таким образом, что и пациент, и психотерапевт знают, когда и как эти цели могут быть достигнуты (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 352).

Специфичной для данного направления психотерапии является работа с улучшением «реагирования» человека, акцентированная на трудностях, заявленных им самим. В отличие от психоаналитической традиции эти трудности не воспринимаются как симптом глубинной проблемы, нуждающейся в расшифровке. Современные поведенческие подходы, конечно, не исключают из сферы своего внимания мир внутренних переживаний, как этого требовал в свое время их предшественник — бихевиоризм, но явно ориентированы на решение задач более эффективной адаптации человека к социальному окружению и — лишь как следствие этого — на достижение большей внутренней гармонии.

Наиболее успешными в поведенческой терапии оказались варианты соединения «чистых» бихевиористских постулатов о реагировании человека с когнитивными представлениями, давшие начало разнообразным когнитивно-бихевиористским подходам. Один из самых известных из них — рационально-эмоциональная (или эмотивная) психотерапия А. Эллиса (Эллис, Ландж, 1997; Эллис, 1999). Суть рассуждений Эллиса и его сторонников сводится к следующему. Внешние события окружающего мира интерпретируются людьми как нейтральные, негативные или позитивные, и именно эта интерпретация, наша оценка происходящего вызывает у нас соответствующие чувства. Эллис при описании этой взаимосвязи пользуется схемой *ABC*. *A* — это активизирующие события, то, с чем мы сталкиваемся и что оказывает на нас влияние; *C* — то, как мы реагируем на них, наши чувства и поведение;

B, по Эллису, — это то, что реально управляет нашим поведением и нашими чувствами, а именно — наши мысли по поводу *A*, наша собственная оценка происходящих событий. «Чувствовать и действовать соответствующим образом (*C*) нас заставляет на самом деле не то, что происходит (*A*), а то, что мы думаем и как относимся к этому (*B*)» (Эллис, Ландж, 1997, с. 24). Наше отношение к происходящему может быть достаточно объективным и рациональным. Однако человек может иметь и то, что Эллис называет иррациональными установками («неразумными убеждениями»), которые не соответствуют реальности и, вмешиваясь в его отношения с окружающим миром, порождают иррациональные переживания и неадекватное поведение. Пользуясь прежде использованным нами концептом «определение ситуации», можно сказать, что оно предопределено существующими у человека иррациональными представлениями, которые «срабатывают» в отношении конкретных событий. Это и делает поведение человека неадекватным, поскольку его реакции зависят не столько от особенностей реальной ситуации, сколько от его собственных установок.

«Неразумные убеждения» (по А. Эллису, 1997)

1. Ни в коем случае нельзя допустить, чтобы те, кто важен для меня, не одобрили моих поступков или отказали мне (это могут быть друзья, родственники, начальство, коллеги, преподаватели и т. д.), иначе это будет ужасно, я не смогу вынести этого.
2. Нельзя потерпеть неудачу в важных делах (в бизнесе, учебе, спорте, сексе, отношениях и т. п.), это ужасно, я просто этого не вынесу.
3. Все должно быть таким, как мне хочется. Если этого не произойдет, это будет ужасно, и мне этого не перенести!.
4. Если со мной произойдет какая-то из трех упомянутых выше неприятностей (меня не будут любить и уважать, меня постигнет неудача, все пойдет не так, как хочется, или со мной поступят несправедливо), я всегда буду сваливать вину на кого-то другого. Они поступили неправильно, так нельзя, они — отвратительные люди, раз поступают так ужасно!.
5. Если я сильно волнуюсь из-за предстоящего события или того, как кто-то воспримет меня, дела обернутся лучше.
6. Для каждой проблемы существует наилучшее решение, и поэтому я должен найти его — и немедленно!.
7. Легче избежать трудной ситуации и ответственности за нее, чем разбираться с ней.
8. Если я никогда не буду ни к чему относиться слишком серьезно, то мне никогда не придется сильно огорчаться и чувствовать себя несчастным.
9. Причиной моих чувств и поступков является мое прошлое, то есть все ужасные события, которые произошли со мной, когда я был ребенком, или в прежнем браке, или на прежней работе.
10. На свете не должно существовать плохих людей и обстоятельств, но если мне все же придется столкнуться с ними, то это меня очень сильно расстроит.

Усиление адекватности переживаний и поведения человека может быть достигнуто за счет выявления подобных иррациональных установок и работы с ними (как правило, с помощью конфронтации) с целью пересмотра и замены на более рациональные и гибкие стратегии отношения. (Заметим, что рационально-эмоциональную терапию не особенно интересует вопрос истории возникновения этих иррациональных убеждений.) Например, при работе с руководителями мы обнаружили, что сильные эмоциональные затруднения у них вызывает ситуация, когда начальник вынужден отказать подчиненному в какой-то его просьбе. Даже абсолютная обоснованность этого отказа не снимала возникающие у руководителя переживания, а его частые сетования в этом случае сводились к тому, что подчиненный не хочет входить в его обстоятельства, не хочет его понимать и т. д. Анализ этого случая выявил, что основная причина переживаемых эмоциональных трудностей — тревога по поводу возможного недовольства подчиненного, которое не может иметь для руководителя никаких иных последствий, кроме угрозы его установке («все должны меня любить и уважать»).

Нетрудно увидеть, что большинство иррациональных убеждений, которые становятся мишенью рационально-эмотивной терапии, так или иначе связаны с интерперсональными ситуациями, социальным взаимодействием, отношениями человека с этим миром в целом. Д. Бернс указывает, что в ситуации, когда человек сердится, испытывает раздражение или гнев, типичными искажениями являются следующие:

> Меня никогда не учили прислушиваться к своему внутреннему чувству. Наоборот, меня учили слушаться внешнего – родителей, учителей, вожаков бойскаутов, профессоров, начальников, правительство, психологов, науку – из этих источников я брал инструкции, как мне прожить мою жизнь.
>
> Сколько я себя помню, я всегда хотел быть «правильным». Беда в том, что определения «правильности» все время меняются. Единственное, что остается неизменным, – это то, что правильные люди чем-то существенно отличаются от меня.
>
> *Дж. Бьюдженталь*

1) *использование «ярлыков»*. Другой человек может вызывать у нас тревожные чувства, обвиняя или критикуя, не любя нас или не симпатизируя нам, или просто не соглашаясь с нами. Когда мы называем другого «негодяем» или «свиньей», мы используем деструктивный путь создания образа другого, позволяющий нам ощутить собственное превосходство;
2) *«чтение чужих мыслей»*. Люди склонны придумывать мотивы, которые объясняют, к их удовлетворению, почему другой человек делает то, что он делает;
3) *преувеличение негативного характера происходящего;*
4) *неадекватные заявления типа «должен» или «не должен»*. Когда нам не нравятся действия других, мы говорим, что они «не должны» так делать.

Бернс приводит в качестве примера работу со Сью, у которой возникли проблемы в отношениях с мужем, Джоном, из-за его дочери Сэнди. Эта девушка, по мнению Сью, манипулирует отцом. Женщина пыталась убедить мужа в том, что он должен быть более твердым в отношениях с дочерью, но

он резко отрицательно реагирует на ее слова. Сначала Сью по заданию терапевта формулирует свои мысли и чувства, переживаемые ею в этой ситуации, а затем осуществляет своего рода конфронтацию, подвергая их критике и находя разумные возражения.

Пример работы со Сью (Burns, 1981)

«Горячие мысли» Сью	«Холодные мысли» Сью
1. Как он смеет не слушать меня!	1. Легко. Он не обязан делать все по-моему. Кроме того, он слушает, но он защищается, потому что я действую так напористо.
2. Сэнди лжет. Она говорит, что работает, но это не так. Она ждет, что Джон ей поможет.	2. Это в ее натуре врать и лениться и использовать других, когда в школе приходится работать. Она ненавидит работу. Это ее проблема.
3. У Джона не так много свободного времени, и если он тратит его, помогая ей, я должна быть одна и сама заботиться о своих детях.	3. Ну и что. Я люблю быть одна. Я в состоянии сама позаботиться о своих детях. Я не беспомощна. Я могу делать это. Может быть, он захочет больше быть со мной, если я отучусь не сердить его все время.
4. Сэнди отнимает время у меня. Я не огорчалась бы так, если бы он занимался с моими детьми.	4. Это правда. Но я большая девочка. Я могу потерпеть одиночество некоторое время.
5. Джон *schmuck*. Сэнди использует людей.	5. Он большой мальчик. Если он хочет помогать ей, он имеет право. Не вмешивайся. Это не мое дело.
6. Я не могу выдержать этого.	6. Я могу. Это только временно. Я выносила и худшее.
7. Я ребенок. Я заслуживаю того, чтобы чувствовать себя виноватой.	7. Я имею право иногда быть незрелой. Я не совершенство и не нуждаюсь в этом. Нет необходимости чувствовать вину. Это не поможет.

Это помогло Сью почувствовать себя лучше и уменьшить свою склонность контролировать Джона. Хотя она еще чувствует, что он не прав, позволяя Сэнди манипулировать собой, она решила, что он имеет «право» быть «неправым». Сью меньше критикует Джона, и он чувствует меньшее давление. Их отношения улучшаются и возникает атмосфера взаимного уважения и свободы. Конечно, критика ее «горячих мыслей» была не единственным фактором успешного брака Сью и Джона, но это был необходимый и огромный первый шаг, без которого все легко могло бы закончиться для них обоих (Burns, 1981).

Этот пример демонстрирует типичные способы работы с конфликтами в поведенческой психотерапии, соединенной с когнитивными подходами. С помощью терапевта клиент «заменяет» свои представления, которые являются причиной неадекватного поведения и переживаний, на более конструктивные, что позволяет ему изменить свое эмоциональное отношение к происходящему и найти более эффективные стратегии реагирования и выстраивания отношений. Тем самым решается главная задача поведенческой психотерапии — улучшение «реагирования» человека и его адаптации в целом к проблемам социального взаимодействия. В соответствии с традицией поведенческих подходов они более ориентированы на работы с интерперсональными трудностями и конфликтами.

Работа с конфликтами в гуманистической психологии

Современные психотерапевтические направления, инспирированные развитием гуманистической психологии, во многом противопоставляют себя классическим подходам психотерапии. Подобно тому, как в свое время ученики и последователи Фрейда уходили от него и создавали собственные теории и направления, часто в оппозиции к классическому психоанализу своего учителя, так и многие из тех, кто получил первый опыт работы с клиентом в психоаналитической парадигме, впоследствии не просто отказываются от нее, но и активно противостоят ей. Именно поэтому, видимо, гуманистическое направление в психотерапии и считается наиболее разнородным, поскольку принадлежность к нему зачастую определяется даже не приверженностью каким-то определенным идеям, но противопоставлением себя динамическому и поведенческому направлениям. Не отказываясь от методических приобретений психоанализа и признавая его терапевтические возможности, современные психотерапевты, однако, оспаривают психоанализ как теорию личности, опасаясь, что предлагаемая им модель человека серьезно ограничивает эффективность и развитие терапевтических стратегий. Изменяется само понятие сути психотерапии, пациент (более деликатное медицинское наименование больного) становится клиентом, слово «лечение» исчезает в силу отказа от самой медицинской модели психотерапии, зато появляется понятие личностного роста и возникают дискуссии вокруг содержания психотерапевтического воздействия и его границ.

К. Роджерс, один из наиболее популярных в России представителей гуманистической психологии, пишет, что происшедшие в нем профессиональные изменения выразились в следующем: если в начале своей деятельности он задавал себе вопрос: «Как я смогу вылечить или изменить этого человека?», то впоследствии он ставил перед собой задачу: «Как создать отношения, которые этот человек может использовать для своего собственного личностного развития?» (Роджерс, 1994, с. 74). Одно из явных противопоставлений гуманистического подхода психоаналитическому связано с протестом против того элемента принуждения, который присутствует в его ортодоксальных формах.

Роджерс пересказывает эпизод из собственного опыта, когда понравившийся ему пример беседы, в которой «психолог выглядел как проницательный умный человек, быстро добравшийся до источников трудностей», через несколько лет показался ему «умным юридическим допросом, который убедил родителя в наличии у него неосознаваемых мотивов и вырвал признание его вины. Сейчас я знаю из собственного опыта, что такая беседа не принесет настоящей пользы ни родителю, ни ребенку. Этот случай заставил меня прийти к выводу, что я должен отказаться от любого подхода, который является принудительным или подталкивающим клиента, причем не из теоретических соображений, но потому, что такие подходы только с виду эффективны» (Роджерс, 1994, с. 52).

Традиционные направления психотерапии (прежде всего психоаналитической ориентации) опираются в планировании процесса работы с клиентом на своего рода диагноз — оценку поведения и переживаний клиента в прошлом и настоящем. Терапевты, работающие в гуманистической (и прежде всего экзистенциальной) психологии, предпочитают обходиться без диагноза, а зачастую считают его и просто вредным. Типичные возражения против диагноза связаны с его потенциально искажающим влиянием на понимание реальных проблем клиента за счет неизбежной их «типизации», с «объектным» взглядом на клиента, с «классификацией» его проблем и т. д. Когда Р. Мэй занимался проблемой тревожности, он провел полтора года в постельном режиме в туберкулезном санатории. Именно в это время он познакомился с двумя замечательными работами по тревожности Фрейда и Кьеркегора. И хотя Мэй высоко оценил фрейдовские описания тревожности как возврата вытесненного, как реакции Эго на потерю, это были лишь теории. Кьеркегор описывал тревожность как борьбу живого существа против несуществования — и это было именно то, что непосредственно переживал сам Мэй в его борьбе со смертью или с перспективой остаться пожизненным инвалидом, то, через что проходил он сам и его товарищи, другие пациенты. Если Фрейд описывал психические механизмы возникновения тревожности, то

> Кьеркегор описывал то, что непосредственно переживается человеческими существами в кризисе — а именно кризисе жизни и смерти, реальном для нас, пациентов, но кризисе, который, я полагаю, в своих существенных проявлениях не отличается от других кризисов людей, которые приходят за терапией... Фрейд писал на техническом уровне, где его гений был высочайшим, и, возможно, больше, чем кто-либо в его время, он *знал о* тревожности. Кьеркегор, гений другого рода, писал на экзистенциальном, онтологическом уровне; он *знал тревожность»* (May, 1983, р. 14–15).

Другая явная оппозиция — это отказ от ориентации на поиск причин переживаемых человеком трудностей в его прошлом и перенос акцента на «здесь и сейчас», на значение непосредственного переживания настоящего. Для большинства сегодняшних психотерапевтических школ внимание к актуальным отношениям, взаимодействию, переживаниям человека не означает, однако,

отрицания значимости прошлого опыта. Если в классической психотерапии (особенно построенной по медицинской модели) психотерапевтический процесс фактически представляет собой процесс активного воздействия терапевта на клиента, то в психотерапиях современной ориентации (например, в экзистенциальной психотерапии) психотерапевтический процесс — это то, что происходит в самом клиенте, в его душе. Одну из своих книг Дж. Бьюдженталь начинает следующим образом:

> Я слушал в течение более тридцати лет, более пятидесяти тысяч часов мужчин и женщин, которые говорили о том, чего они хотят от жизни. Инженеры, полицейские, проститутки, адвокаты, учителя, администраторы, домохозяйки, секретарши, студенты колледжа, няньки, доктора, монахини, таксисты, министры и священники, наемные солдаты, рабочие, профессора, клерки, актеры и многие другие приглашали меня ***побыть рядом с ними, когда исследовали глубины своей души*** (курсив мой. — *Н. Г.*), чтобы найти то, к чему они сильнее всего стремятся; когда они преодолевали боль и воспаряли от радости этих поисков, когда они испытывали страх и находили в себе мужество для этой личной одиссеи (Бьюдженталь, 1998, с. 20).

Это выражение «побыть рядом с ними», а также подчеркивание не просто активности клиентов в психотерапевтическом процессе, но их самостоятельной и собственной жизни, при фрагменте которой присутствует психотерапевт, очень характерно для профессиональной и личной позиции Бьюдженталя. Но в чем же тогда роль терапевта? Если психотерапевтический процесс — это не процесс воздействия психотерапевта на клиента, а то, что происходит в самом человеке, если терапевт просто находится «рядом», то в чем тогда его функция? Роль психотерапевта в том, чтобы способствовать процессу, идущему внутри клиента, стимулировать его, побуждать к «исследованию» собственного опыта.

Одна из наиболее впечатляющих особенностей подобных подходов заключается в том, что человек должен отказаться от влияния на другого, от попыток его изменить. Склонность к влияниям на других является одним из свойств человеческой природы.

> Я думаю, в нашей культуре все подвержены следующему штампу: «Каждый человек должен чувствовать, думать и верить так же, как я». Мы обнаруживаем, что нам очень трудно позволить детям, родителям или супругам чувствовать по-другому в отношении каких-либо проблем. Мы не позволяем нашим клиентам или студентам отличаться от нас или реализовывать их жизненный опыт по-своему. Как нация мы не можем позволить другой нации думать или чувствовать иначе, чем мы (Роджерс, 1994, с. 62).

И хотя Роджерс пишет о своей культуре, пожалуй, речь идет о достаточно распространенных свойствах человеческой натуры. Желание, чтобы другие разделяли наши мнения или наши чувства, на мой взгляд, совсем не обязательно является признаком нашего догматизма или приверженности стереотипам.

Согласие с нами, разделение нашего опыта — это признание нашей модели, нашего способа существования в этом мире, самой нашей личности, экзистенциальную потребность в котором испытывает каждый живой человек. Напротив, столкновение с иными моделями жизни, иными способами восприятия или просто иными оценками и представлениями может порождать тревожность или даже неуверенность. Отсюда вытекает одно из требований к профессиональной позиции психотерапевта, отказывающегося от права воздействия на других, — это неискажение своим опытом непосредственного переживания клиентом его ситуации. Как пишет А. Маслоу о «подлинных» отношениях с другими, «...им можно позволить оставаться самими собой» (1995, с. 162).

В этом случае *психотерапия превращается в подлинный диалог человека с самим собой, а психотерапевт — в посредника, помогающего человеку найти путь к самому себе.*

Клиент-центрированная терапия. «Клиент-центрированной», или «направленной на клиента», терапией Роджерс называет такую психотерапию, которая имеет своей целью «реализацию существующих у потенциально компетентного клиента способностей, а не искусную манипуляцию более или менее пассивной личностью» (Хрестоматия по гуманистической психологии, 1995, с. 46). Использование понятия «клиент» принципиально. Термин «пациент» несет на себе отпечаток медицинской традиции именования больного, нуждающегося в помощи квалифицированного профессионала. Клиент — это человек, имеющий проблемы, но способный понимать их и работать над ними вместе с терапевтом.

Фундаментальные положения своего терапевтического подхода Роджерс определяет следующим образом.

1. «Этот новый подход в значительно большей степени опирается на стремление человека к развитию, здоровью и адаптации. Терапия — это обретение (клиентом) свободы нормально расти и развиваться.
2. Эта форма терапии больше опирается на чувства, чем на интеллектуальное осознание ситуации.
3. Новая терапия больше занимается непосредственной ситуацией, нежели прошлым человека.
4. Этот подход в большей степени опирается на терапевтические взаимоотношения как опыт роста и развития» (там же).

Процесс терапии, по Роджерсу, включает в себя следующие важные моменты:

1) клиент приходит за помощью;
2) определяется ситуация;
3) поощрение свободного выражения;
4) консультант воспринимает и проясняет ситуацию;
5) постепенное выражение позитивных чувств;
6) обнаружение позитивных импульсов;

7) появление инсайта;
8) прояснение возможностей выбора;
9) позитивные действия;
10) расширение понимания ситуации;
11) растущая независимость;
12) уменьшается потребность в помощи (там же, с. 51).

Общий процесс изменений, происходящих с клиентом в ходе психотерапии, который Роджерс понимает как «переход от неподвижности к изменчивости, от застывшей структуры к потоку, от статики к динамике» (Роджерс, 1994, с. 178), включает семь основных стадий.

Роджерс следующим образом описывает индивида, находящегося на *начальной стадии* этого процесса. Для него характерно «нежелание сообщать что-либо о самом себе», «чувства и личностные смыслы не осознаются», «близкие отношения в общении кажутся опасными», «не воспринимается и не признается существование проблем», «нет желания изменяться». И, наконец, заключительная характеристика — «общение с самим собой блокируется», т. е. в используемых нами терминах человек не способен к диалогу с самим собой.

На *второй стадии*, которая наступает, когда человек чувствует принятие себя психотерапевтом, «выражение чувств перестает быть статичным в высказываниях, не относящихся к себе», «проблемы воспринимаются как внешние по отношению к себе», «отсутствует чувство личной ответственности за проблемы», «чувства могут быть высказаны, но не осознаны как таковые, как принадлежащие этому человеку», «противоречия могут быть выражены, но они почти не осознаются как таковые» и др. Роджерс отмечает, что эти стадии описывают целостный процесс изменения человека от одного полюса континуума к другому и психотерапия не обязательно включает в себя прохождение всех этих стадий. Она начинается с той стадии, на которой находится сам человек, обратившийся за помощью. Например, многие из клиентов начинают со второй стадии, а для того, кто находится на первой стадии, с точки зрения Роджерса, вообще добровольное обращение к психотерапевту маловероятно.

На *третьей стадии* наблюдаются «высказывания о своих переживаниях как объектах», «высказывания о себе как об объекте, отраженном прежде всего в других», «часто выражаются или описываются чувства или личностные смыслы, отсутствующие в настоящий момент», «имеется признание противоречий в опыте» и др.

На *четвертой стадии* «клиент описывает более сильные чувства, не относящиеся к настоящему», «временами чувства выражаются как существующие в настоящем, иногда они прорываются почти против желания клиента», «чувства принимаются открыто, но в очень малой степени», «опыт истолковывается клиентом более свободно», «клиент с беспокойством осознает противоречия и несоответствия между опытом и “Я”» и др. Если клиент чувствует

принятие психотерапевтом выражаемых им чувств, его поведения и переживаний, то он движется в своих изменениях к следующей стадии.

На *пятой стадии* «чувства выражаются свободно, относятся к настоящему моменту», «переживаются почти что полностью», «чувства все более принадлежат клиенту, и у него растет желание слиться с этими чувствами, быть действительно самим собой», «способы истолкования опыта становятся намного свободнее», «происходит все более ясное осознание противоречий и несоответствий в своем опыте», «наблюдается все возрастающая личная ответственность за встающие проблемы» и др.

На *шестой стадии* «чувство в настоящем переживается сразу, непосредственно во всем его богатстве», «принимается непосредственность переживания и чувство, составляющее его содержание», «клиент субъективно живет в этом опыте, а не просто проявляет свои чувства по отношению к нему», «переживание на этой стадии является реальным процессом», «внутренняя коммуникация относительно свободна и не заблокирована», «активно переживается несоответствие между опытом и его осознанием, пока оно не переходит в соответствие», «момент полного чувствования становится ясным и определенным объектом для обозначения» и др.

На *седьмой стадии* «наблюдается растущее и длительное ощущение принадлежности чувств, принятых клиентом, а также имеющее основу доверие к процессу, происходящему в нем», «переживание почти не связано структурой и стало процессом, т. е. ситуация переживается и толкуется как новая, а не как бывшая в прошлом», «внутренняя коммуникация становится недвусмысленной, чувства имеют соответствующее им обозначение, для новых чувств вводятся новые обозначения», «клиент чувствует, что может выбрать новые способы существования» и др. (Роджерс, 1994, с. 178–203).

Это превосходное описание постепенного развития диалога в общении человека с самим собой. Пройдя этот путь изменений, клиент оказывается, по выражению Роджерса, «в новом измерении», «живет полной жизнью в своем “Я” как постоянно текущем и изменяющемся процессе», когда «внутренняя коммуникация между различными аспектами его “Я” не заблокирована» (там же, с. 204). Характерно, что для выделения стадий терапевтического процесса Роджерс пользуется критерием изменений, постепенно происходящих в клиенте, а, к примеру, не задачами или действиями терапевта на разных этапах психотерапии. Такой подход соответствует его пониманию сути клиент-центрированной терапии, при которой именно клиент направляет ее процесс. Условиями эффективной психотерапии Роджерс считает конгруэнтность терапевта в отношениях и взаимодействии с клиентом, безусловное положительное отношение к клиенту и его эмпатическое понимание.

Тот же принцип используется Роджерсом в работе с межличностными и даже межгрупповыми отношениями. Он считает, что главным препятствием, создающим интерперсональные трудности, является оценочная, одобряющая или не одобряющая позиция по отношению к другим людям. Возможности преодоления этих трудностей он видит, соответственно, в процессе пони-

мания другой стороны. Его рассуждения сводятся к следующему. Чем более конгруэнтен человек в обращении к другому, тем более понятно будет его обращение партнеру и тем более ясным будет его ответ. Собственная конгруэнтность позволяет ему лучше понять ответ партнера, который, в свою очередь, чувствует эмпатическое понимание себя и вследствие этого испытывает расположение к собеседнику, его барьеры в общении и защиты ослабляются, что приводит к соответствующим ответным реакциям и т. д. Роджерс, правда, оговаривается, что этот позитивный процесс может быть нарушен, если в сообщении содержится угроза, тогда это провоцирует появление защиты, что приводит к нечетким, двусмысленным ответам и возникают обратные эффекты. Тем не менее он считает возможным на основании предложенного понимания сформулировать закон межличностных отношений: «Чем более конгруэнтны опыт, его осознание и сообщение о нем одного индивида, тем в большей степени последующие отношения будут включать: тенденцию к взаимному общению со все увеличивающейся конгруэнтностью, тенденцию к более адекватному взаимному пониманию сообщений, улучшение психологической согласованности и действий обоих партнеров, взаимную удовлетворенность отношениями. И наоборот, чем больше в общении *неконгруэнтности* опыта и осознания, тем в большей степени последующие отношения будут включать: дальнейшее общение того же качества, нарушение точного понимания, ухудшение психологической согласованности и действий обоих партнеров, взаимную неудовлетворенность отношениями» (Роджерс, 1994, с. 407).

> Чем более клиент воспринимает терапевта как настоящего, искреннего человека, обладающего эмпатией, относящегося к нему безусловно положительно, тем более он уходит от статичного, жесткого, бесчувственного, безличного типа функционирования; тем более он способен двигаться по направлению к текучей, изменчивой, наполненной дифференцированными чувствами жизнедеятельности. Следствием этого движения является изменение личности и поведения в направлении физического здоровья, зрелости, более реалистичного отношения к себе, другим и своему окружению.
>
> *К. Роджерс*

Закон межличностных отношений Роджерса невольно вынуждает к сопоставлению его с другим, ранее приводившимся законом межличностных отношений Дойча. И в той и в другой формулировке на основании исходной ситуации прогнозируется развитие общения. Однако в том, что считается исходной точкой, главным, «ядерным» фактором, обнаруживаются разные методологические установки авторов. Если для Дойча это ситуация конкурентного или кооперативного взаимодействия, попадая в которую человек соответственно и строит свое дальнейшее взаимодействие с людьми, то для Роджерса это субъективный мир человека.

Таким образом, усиление личной конгруэнтности и конгруэнтности в общении с другими является основным направлением преодоления внутренних и внешних конфликтов. Психотерапевтический процесс — это прохождение клиентом через стадии «разблокирования» внутренней коммуникации между разными частями своего «Я», развитие диалога в общении человека с самим

собой. Терапевт в клиент-центрированной терапии — это человек, вступающий в равноправные личностные отношения с клиентом, которому он помогает найти путь к самому себе.

> Возможно, наиболее интересным и важным свойством гештальта является его динамика – потребность сильного гештальта к завершению. Каждый день мы испытываем эту динамику многократно. Лучшим названием незавершенного гештальта является неоконченная ситуация.
>
> *Ф. Перлс*

Гештальт-терапия. Гештальт-терапия, как и другие направления гуманистической психологии, разделяет идеи феноменологического подхода, акцентирующего внимание на непосредственно переживаемом субъективном опыте человека. Основатель гештальт-терапии Ф. Перлс использовал понятие гештальта, закономерностей его образования и завершения для описания жизнедеятельности человеческого организма. При этом он исходил из представления о существовании мощного механизма саморегуляции организма, поддерживающего равновесие как в отношениях человека с окружающим миром, так и в его собственном внутреннем мире. Это касается прежде всего мотивационной сферы человека, удовлетворения его потребностей. «Каждый орган чувств, движения, мысли подчиняет себя возникающей потребности и готов быстро перемениться, как только эта потребность удовлетворена и затем отступает на задний план. Как только наступает следующая потребность, в здоровом человеке все они служат ей, напрягают все силы для завершения этого гештальта. Все части тела временно *идентифицируют* себя с временно возникшим гештальтом» (Перлс, 1995, с. 98).

Этот процесс обусловлен законами динамики гештальта.

Идеи саморегуляции и равновесия естественно переходят в идею гармонии существования человека. Здоровых людей отличает способность к реализации, осуществлению «Я», к тому, чтобы оставаться самими собой. Не следование этому — отказ от удовлетворения собственных потребностей, от собственных ценностей, в конечном счете от собственного «Я» — чревато невротическими расстройствами. Акцент в гештальт-психологии делается на взаимодействии противоречащих друг другу и даже противостоящих, полярных сторон «Я». Человеку свойственно испытывать противоречивые чувства и желания, необходимость сосуществования разных «Я» является одной из неизбежностей нашей жизни. Тема «нападающего» и «защищающегося» — одна из доминантных в гештальт-терапии. Осознание этих противоположностей и ранее недифференцированных частей своего «Я» — это путь к лучшему пониманию себя и формированию и завершению гештальтов.

Центральными для гештальт-терапии являются следующие идеи. Во-первых, это *представление о целостности организма* и, соответственно, *его целостной реакции* на какие-то события внешней или внутренней жизни. «Гештальт является неделимым феноменом. Это сущность, которая есть и которая исчезает, когда целое разрушается на компоненты» (Перлс, 1995, с. 57). Следовательно, в любом аспекте поведения человека проявляется его целостное существование. Во-вторых, это *приоритет «здесь и сейчас»*, непосредственного переживания человеком настоящего. Фокусирование на настоящем ни-

как не обедняет информацию о психической жизни субъекта: с точки зрения гештальт-терапии, неоконченные ситуации из прошлого как незавершенные гештальты неизбежно выявляются как часть переживания в настоящем. И в этом смысле мы лучше поймем прошлое человека и реальное влияние этого прошлого на его жизнь, анализируя его настоящее. В-третьих, это *отказ от традиции каузального подхода,* поиска причин тех или иных переживаний или проблем человека. Законы формирования гештальта исключают возможность установления однозначных связей между какими-то явлениями психической жизни и вызвавшими их событиями. Вместо поиска причин и ответа на вопрос «почему человек действует тем или иным образом» внимание переносится на то, «как» человек действует, переживает, реагирует и т. д., т. е. на то, что происходит «здесь и сейчас».

Таким образом, наблюдения за поведением человека в настоящем, за разными типами его реагирования на окружение, за разными языками его переживаний (вербальными и невербальными его проявлениями) позволяют выявить проблемы, рассогласования, возникающие в связи с реализацией человеком адекватной саморегуляции. С точки зрения гештальт-терапии, существует несколько основных механизмов нарушения естественной саморегуляции. Например, человек усваивает образцы, нормы, стандарты поведения, идеалы, ценности и убеждения, предлагаемые ему другими людьми (в первую очередь, родителями), и стремится реализовать их в Я-концепции, фактически навязанной ему окружением. Однако эта концепция противоречит его истинному «Я», и это рассогласование приводит к невротическим нарушениям. Те же нарушения возникают при действии другого механизма — отчуждении присущих человеку качеств, если они не соответствуют его представлениям о себе. Идет ли речь об этих или других, описанных в гештальт-терапии механизмах нарушения внутренней гармонии, следствием их действия становится утрата целостности личности, ее фрагментированность. Восстановление целостности, гармонии личности, ее интегрированности является основной целью гештальт-терапии.

Подобно тому, как Роджерс рассматривает прохождение клиента через различные стадии в его движении к аутентичности, Перлс выделяет разные уровни с точки зрения процесса развития человека. С помощью гештальт-терапии клиент переходит от механического клишированного и ролевого существования (приводя примеры которого, Перлс ссылается на описания игр Э. Берна) к осознаванию их фальшивого и манипулятивного характера, к переживанию своего рода тупика, осознанию необходимости перемен, внутреннего смятения, отчаяния и затем к аутентичности личности, к своему подлинному «Я». Главным механизмом этого возвращения человека к себе самому является осознавание. Неслучайно «Практикум по гештальт-терапии» (Перлс, Гудмен, Хефферлин, 1995) начинается с упражнений, направленных на «чувствование актуального». В ситуации психотерапевтической работы терапевт побуждает клиента к осознаванию происходящего с ним в данный момент и к постоянному расширению пространства этого осознавания. Психотерапевт видит, где возникает рассогласование (например, за счет несовпадения вер-

бального и невербального сообщения), где клиент избегает встречи с настоящим, уходит от него, и побуждает его к продолжению движения. Однако главным действующим лицом этого процесса остается сам человек. Как говорит Перлс, «я не могу осознать *ваше осознание*, я могу только косвенно участвовать в этом процессе» (Перлс, 1995, с. 75).

Формирование структуры «фигура/фон» предписывает, что только одно событие может занимать передний план, определяя ситуацию. Иначе возникает конфликт и замешательство. И формирование структуры «фигура/фон», которая является наиболее сильной, временно примет контроль за всем организмом. Таков основной закон саморегуляции организма — ни специфическая потребность, ни инстинкт, ни намерение или цель, ни свободное желание не окажут никакого влияния, если они не поддерживаются возбужденным гештальтом. Если появляется более чем один гештальт, единый контроль и действие находятся в опасности. В нашем примере с жаждой это не жажда, которая ищет воду, но весь организм. Я ищу это. Жажда направляет меня. Если появляется более чем один гештальт, развивается раскол, дихотомия, внутренний конфликт, ослабляющий потенциал, необходимый для завершения неоконченной ситуации. Если возникает более чем один гештальт, человек начинает «решать», часто доходя до «решения» играть мучительную игру нерешительности. Если желает возникнуть более чем один гештальт и природа будет предоставлена самой себе, тогда не будет решений, но произойдет предпочтение. Такой процесс представляет порядок, а не конфликт. Не существует иерархии «инстинктов», есть иерархия появления более безотлагательного гештальта. После завершения этот гештальт отступает на задний план, освобождая передний план для появления другого гештальта или необходимости. После того как один гештальт удовлетворен, организм может иметь дело со следующей настоятельной фрустрацией. Всегда первым делом — самое важное. Когда звонок, срочные письма или семинарские занятия требуют моего внимания, эта работа остается на заднем плане. Она не исчезает, она забывается или подавляется. Она сохраняется в живости обмена структура «фигура/фон». Когда эта книга выступает на передний план, я почти не обращаю внимания на беспорядок на столе или красоту ландшафта за окном. Любое вмешательство в гибкое взаимодействие переднего плана — фона вызывает невротические или психологические феномены. Передний план и фон должны легко взаимозаменяться в соответствии с потребностями моего существования. Если этого не происходит, мы накапливаем незаконченные ситуации, фиксированные идеи, ригидные структуры характера.

Ф. Перлс

Используемые в гештальт-терапии приемы часто именуются играми. Все они так или иначе направлены на усиление осознавания человеком своего подлинного «Я» через актуальное переживание его проявлений, внутренних противоречий, на усиление внутренней коммуникации и завершение гештальта (неоконченных ситуаций). Феноменология, описанная гештальт-терапией и являющаяся предметом ее работы, знакома психотерапевтам и не может не признаваться ими.

Проиллюстрируем это примером из описания психотерапевтического случая И. Ялома. Речь идет о его «Лечении от любви». Семидесятилетняя паци-

ентка Ялома жалуется на то, что в течение восьми лет не может избавиться как от наваждения от мыслей и переживаний, связанных с ее терапевтом, с которым у нее был роман. Внезапность и интенсивность их интимных отношений резко контрастировали для пациентки с неожиданностью и необъяснимостью разрыва. Все ее попытки восстановить этот дорогой для нее контакт терпели неудачу. Они ненадолго встретились только после ее попытки суицида, но эта встреча ничего для нее не прояснила. Восемь лет она живет мыслями и воспоминаниями о нем, и все ее попытки освободиться от наваждения терпели неудачу. Как пишет Ялом, «навязчивость получает энергию, отнимая ее у других областей существования» (Ялом, 1997, с. 30). В терминологии гештальт-терапии речь идет о неоконченной ситуации, незавершенном гештальте, ибо самым мучительным для пациентки Ялома была необъяснимость происшедшего и потребность понять его. В нашей работе был аналогичный пример. За консультацией обратилась одна из участниц групповых занятий. За несколько месяцев до этого она рассталась со своим возлюбленным. Причиной их разрыва стала случайная и незначительная ссора, после чего он перестал звонить ей. Она считала, что он должен позвонить первым, но он не делал этого, а время шло. Рассказав об этом, она спросила, не стоит ли ей позвонить ему. Однако, отвечая на вопрос о том, хотела бы она восстановить отношения с этим человеком, она задумалась, а потом достаточно уверено ответила отрицательно. «Я с самого начала чувствовала, что это ненадолго, — сказала она. — Кроме того, у него тяжелый характер, и я устала от этого». Что же тогда не позволяет ей забыть эту ситуацию? Незавершенность. Обсуждение ситуации показало, что незавершенность связана со случайным поводом их разрыва и недостающим — для женщины — фрагментом в ситуации разрыва их отношений, а именно отсутствием заключительного объяснения, которое и должно было бы, по ее мнению, стать основой последующего разрыва. Разрыв произошел, но это объяснение не состоялось, и теперь она чувствует потребность в этом фактически уже ненужном разговоре, единственный смысл которого в том, что он «завершит гештальт».

Теоретическое понимание личностного конфликта как дезинтеграции личности и возможности ее преодоления через внутренний диалог нашло прямое выражение в хорошо известных приемах в практике гештальт-терапии. Психотерапевт предлагает клиенту провести диалог между разными частями своей личности — между «нападающим» и «защищающимся» «Я», диалог с собственными чувствами или воображаемым собеседником. Имитируется ситуация разговора, в процессе которого клиент пересаживается со своего «горячего» стула на противостоящий и обратно и пытается максимально отождествить себя с разными фрагментами своего «Я». Противоположность «нападающего» и «защищающегося» — часто анализируемый в гештальт-группах пример противоположности — как правило, интерпретируется как хорошо известное в психологии противостояние «требующего», указующего, «родительского» и инфантильного, слабого начала. Человек должен попытаться максимально пережить эти оба аспекта своего «Я», осознать то, что обычно отвергается как

неприятное или даже неприемлемое, так как только осознание открывает путь к их интеграции в личности. Воссоздание сторон конфликта и их диалог, инициируемый методиками гештальт-терапии, совсем не предполагает, что «носитель» этого конфликта должен сделать выбор между ними:

> Цель диалога заключается в том, чтобы «закончить» в настоящем ситуации, не законченные в прошлом, то есть «оживить» процесс формирования и завершения гештальта. Разрешение конфликта может потребовать компромисса между двумя группами потребностей или одобрительного принятия отрицательного компонента своего «Я» (Рудестам, 1990, с. 159).

Рудестам (1990, с. 159–160) приводит пример диалога по методике «двух стульев»: женщина стремилась к интимным отношениям с мужчиной, но как только их отношения действительно стали многообещающими, она сразу же их прервала.

Защищающийся. Я очень одинока, мне так хочется, чтобы меня кто-нибудь ждал дома.

Нападающий. У тебя есть дети, этого достаточно для тебя.

Защищающийся. Мне хорошо днем, пока я занята делом, и хорошо ночью, когда я очень устаю, но...

Нападающий. Не будь ребенком. Ты должна стать более независимой.

Защищающийся. Но я не хочу быть независимой! Я хочу иметь рядом мужчину, который бы заботился обо мне и принимал решения за меня, и...

Нападающий. Решение, ха! Где ты видела таких мужчин? Разве они могут принимать решения? Они все слабаки — ты кончишь свои дни, ухаживая за ними!

Защищающийся. Но я хочу! Пауль был прекрасен, он брал ответственность на себя, и проблемы становились такими простыми... я любила его, пока...

Нападающий. Да, пока! Пока ты не добилась того, что он не мог и шагу ступить без тебя. В тебе нет ничего хорошего для мужчин.

Защищающийся. Но я хочу, чтобы было! Я ненавижу себя, когда веду себя с мужчинами подобным образом. Я ненавижу себя, когда не могу уделить им время.

Нападающий. Забудь их, детка; оставь их в покое. С ними со всеми что-то не так.

Приведенный пример — не частная иллюстрация. Принцип инициирования, организации внутреннего диалога человека является одним из основных в гештальт-терапии, которая в целом диалогична, то есть ориентирована на диалог человека с самим собой. Одним из примеров этого является сама автобиографическая работа Ф. Перлса «Внутри и вне помойного ведра», где он — автор — периодически вступает в диалог с самим собой, в котором части его «Я» спорят друг с другом, наступают друг на друга, критикуют и защищают автора, который, в свою очередь, наблюдает за ними, прислушивается к ним, прекращает их полемику и т. д. Это стремление слышать «внутренний голос» или, точнее, «внутренние голоса», характерно для гештальт-терапии, являющейся одним из ведущих направлений современной гуманистической психологии.

Экзистенциальная психотерапия. Экзистенциальное направление в психологии и психотерапии не имеет столь явно очерченных границ, как ранее упоминавшиеся подходы. Под определение, приводимое в учебнике К. Холла и Г. Линдсея (1997, с. 310), — «Экзистенциальную психологию можно определить как эмпирическую науку о человеческом существовании, использующую метод феноменологического анализа» — подпадают многие современные направления психотерапевтической работы. На этом основании авторы «Психотерапевтической энциклопедии» полагают, что экзистенциальная психотерапия — это «собирательное понятие для обозначения психотерапевтических подходов, в которых делается упор на “свободную волю”, свободное развитие личности, осознавание ответственности человека за формирование собственного внутреннего мира и выбор жизненного пути» (1998, с. 690–691). Действительно, если считать, что экзистенциальные направления изучают проблемы существования человека и фокусируются при этом на «свободном субъекте», то тогда едва ли не все направления современной гуманистической психологии следует считать экзистенциальными. Так, впрочем, и происходит: например, гештальт-терапия часто считает себя экзистенциальным подходом, а вся гуманистическая психология нередко вообще обозначается как экзистенциально-гуманистическая. Однако, когда речь идет о персоналиях, картина становится более определенной. Далеко не все гуманистические психологи объявляются экзистенциалистами, но практически неизменно в качестве таковых называются имена Л. Бинсвангера, В. Франкла и Р. Мэя, к которым обязательно надо добавить Дж. Бюдженталя и И. Ялома. Проблема дифференциации в общем гуманистическом движении в психологии давно уже является предметом дискуссий, в том числе и вокруг того, «сколько» гуманистических психологий существует. Интересный анализ, выполненный Д. Леонтьевым, выделяет ряд критериев, отличающих экзистенциальное направление в рамках гуманистической психологии от того ее направления, которое условно может быть обозначено как «личностно-центрированный подход» (Леонтьев, 1997). Эта и другие работы, на наш взгляд, не оставляют сомнений в правомерности выделения самостоятельного направления экзистенциальной психологии и экзистенциальной психотерапии. Другое дело, что в известном смысле вся современная психология, особенно в ее практическом выражении, имеет, так сказать, «экзистенциальное измерение», «экзистенциальный вектор», учитывающий самые сущностные стороны человеческого существования.

Дальнейшее наше изложение относится к экзистенциальному направлению в практической психологической помощи человеку в ее узком самостоятельном значении. Своеобразие экзистенциальной психологии и психотерапии наиболее явно обнаруживается в феноменологии, на которой она фокусируется. Чтобы продемонстрировать отличие понимания сути базисного конфликта человека в экзистенциальной психологии, выдающийся психотерапевт экзистенциального направления И. Ялом сравнивает его с описанием базисного конфликта в психоанализе. Если в классическом психоанализе ос-

новной конфликт человека — это конфликт между подавленными инстинктивными устремлениями, если в неофрейдистской трактовке — это конфликт с интернализованными значимыми взрослыми, то экзистенциальный подход считает, что базисный конфликт человека — это «конфликт, возникающий вследствие столкновения индивидуума с данностями существования» (Yalom, 1980, p. 8). Что такое данности существования? В каком-то смысле задача понимания природы данностей нашего существования не трудна. По Ялому, основным методом этого понимания является личная рефлексия. Ее условия просты: уединение, молчание, время и свобода от повседневных отвлекающих факторов, которыми заполнен обыденный мир каждого из нас. Если мы сможем отойти, отвлечься от повседневности, глубоко погрузиться в размышления о нашей «ситуации» в мире, о нашем существовании, наших ограничениях и возможностях, если мы достигнем при этом самых основ, мы столкнемся с «глубинными структурами», с данностями нашего существования. Этот процесс рефлексии может быть инициирован, «запущен» какими-то событиями, такими, например, как столкновение с чьей-то смертью, или принятие важных необратимых решений, или разрушение некоторых фундаментальных смыслообразующих моделей (схем), в общем, тем, что часто обозначают как «пограничные» ситуации.

Свою знаменитую книгу «Экзистенциальная психотерапия» (1980) И. Ялом посвящает рассмотрению четырех данностей, четырех первичных проблем человеческого существования — смерть, свобода, изоляция и бессмысленность. Именно столкновение человека с этими проблемами и порождает экзистенциальный конфликт.

Проблема смерти, возможно, наиболее очевидная из всех названных, соотносится с ключевым экзистенциальным конфликтом между осознанием неизбежности смерти и желанием продолжать быть.

Другая первичная проблема человеческого существования — это *проблема свободы*. Обычно свобода рассматривается как очевидно позитивный концепт, то, за что борются и о чем мечтают. В экзистенциальном смысле свобода есть отсутствие внешней структуры. В противоположность обыденному опыту экзистенциалисты считают, что человеческие существа не входят в хорошо структурированный универсум со свойственной ему схемой строения (и не покидают его). Скорее индивид является автором, ответственным за свой собственный мир, способ жизни, выбор и действия. Свобода в этом смысле означает, что нет никакой основы, нет никакой почвы; и мы оказываемся в ситуации противоречия между нашим желанием основы и структуры и нашим столкновением с отсутствием этой основы.

> Серьезные проблемы жизни, однако, никогда полностью не разрешаются. Если кажется, что они разрешены, это явный знак, что что-то упущено. Значение и цель проблемы состоят не в ее разрешении, а в нашей постоянной работе над ней.
>
> *К. Юнг*

Третья первичная проблема — это *экзистенциальная изоляция*, означающая не межличностное одиночество или внутриличностное отчуждение от

частей своего «Я», но фундаментальную изоляцию от других существ и от этого мира. Независимо от того, насколько тесно, близко мы связаны с окружающими, всегда остается последнее, непреодолимое расстояние, и мы в одиночестве начинаем наше существование в этом мире и в одиночестве его заканчиваем. Экзистенциальный конфликт — это напряжение между нашим осознанием своей абсолютной изолированности и нашим желанием контакта, защиты, нашим желанием быть частью большого мира.

Проблема смысла является еще одной первичной проблемой или данностью существования. Действительно, задается вопросом Ялом, если мы должны умереть, если мы сами создаем свой мир, если каждый из нас изначально одинок в этом безразличном универсуме, в чем тогда смысл нашей жизни? Если он никак не предопределен, значит, каждый из нас должен сам создать свой смысл жизни. Экзистенциальный динамический конфликт проистекает из дилеммы ищущего смысл существа, находящегося в не имеющем смысла универсуме. Напомним знаменитое высказывание В. Франкла: «У каждого времени свои неврозы — и каждому времени требуется своя психотерапия» (Франкл, 1990, с. 24). Р. Мэй пишет, что если для прошлого был характерен тип пациентов, которых нередко пугал контакт с окружением и они жили в своем узком жизненном пространстве, то в наши дни конформизма и человека, направленного вовне, доминирующий невротический паттерн принимает противоположную форму растворения в социальных контактах и идентификации с другими людьми, что грозит человеку утратой собственной сущности. Мэй называет подобные явления психо-культурным феноменом организационного человека, существование которого подчинено функционированию (May, 1983, р. 21–22; р. 95).

Мэй считает, что с проблемой свободы глубоко связано состояние тревожности. Он ссылается на высказывание Кьеркегора о том, что тревожность — это реальность потенциальной свободы, прежде чем свобода материализуется. Тревожность всегда содержит внутренний конфликт, конфликт между бытием и небытием, и появляется тогда, когда индивид сталкивается с возникающими возможностями реализации своей экзистенции. Однако те же самые возможности предполагают разрушение имеющейся безопасности, что порождает тенденцию отказа от нового потенциала. Тревожность, по Мэю, является состоянием индивида, сталкивающегося с проблемой реализации своего потенциала. Если же он отказывается от своих возможностей или терпит неудачу в реализации этого потенциала, то переживает чувство вины. Вина, таким образом, является онтологической характеристикой человеческого существования (May, 1983, р. 111–112). К. Холл и Г. Линдсей называют это «великой дилеммой», с которой сталкивается каждый человек, и так описывают ее в формулировке Босса:

> Человек *изначально* виновен. Его изначальная вина берет начало с рождения. Именно тогда он начинает быть в долгу перед своим Dasein, насколько это касается его способностей и всех возможностей жизни. В этом смысле человек остается

виновным всю свою жизнь — то есть должным в отношении всех требований, уготовленных будущей его жизнью, до последнего дыхания... Каждое действие, каждый выбор означают отвержение других возможностей, также принадлежащих человеческому существованию в данный момент... Экзистенциальная вина человека состоит в невозможности выполнить наказ реализовать все свои возможности (Босс, цит. по: Холл, Линдсей, 1997, с. 325).

По Мэю, онтологическая вина в той или иной мере присуща всем и берет свое начало в самоосознавании. Ее, однако, не следует смешивать с невротическим чувством вины, и в целом онтологическая вина имеет конструктивное значение для личности (May, 1983, p. 116). Основной задачей терапевта является помощь человеку в осознавании себя и своего существования в этом мире.

Приведем в качестве примера фрагмент психотерапевтической беседы Дж. Бьюдженталя со своим пациентом Холом, в котором терапевт пытается стимулировать процесс движения пациента к лучшему осознанию своей субъективности.

— Джим, думаю, что теперь я лучше, чем когда-либо раньше, понимаю, что значит находиться внутри самого себя, но это все еще остается для меня недоступным. Мне просто хотелось бы получше за это уцепиться.

— «Уцепиться за это»... Вы так сказали, как будто это какая-то вещь или предмет, за который можно уцепиться.

— Да, и... Ну, ладно, уцепиться за мою... за идею... за свое понимание того, как быть внутри себя, быть субъективным или как там. Просто не знаю, как это сказать, но смысл в том...

— Хол, не хочу придираться к словам, но думаю, есть важная причина, по которой вы говорите о цеплянии за «это» как за некий предмет. Я думаю, вы — как и я — научились превращать самого себя в объект. Когда мы пытаемся заставить этот объект вести себя по-другому, наш язык остается языком объектов, мы произносим «это», «эти вещи», а не «я», «мне» и т. д.

— Конечно, я понимаю, но как это изменить... э-э, как я могу изменить свой способ мышления? Не знаю, как это сделать.

— Я думаю, когда мы действительно находимся внутри самих себя, не существует вообще никаких «как». Мы просто знаем, чего хотим, и делаем это.

— Звучит здорово, но я не могу себе этого представить.

— Можете: просто подумайте минуту. Как вы поете «Дом на горе»? Не существует никакого «как»; вы знаете, что вы хотите сделать, и делаете это. Как рассказываете кому-нибудь об идее, которая взволновала вас? Вы просто знаете, что хотите выразить идею, и у вас это получается. Вы можете, если возникают трудности с какой-то частью, остановиться и рассмотреть более объективно процесс выражения, но чаще всего вы просто внутри своего волнения и высказываете идею без всякого «как». Разве нет? (Бьюдженталь, 1998, с. 231–232; более подробное описание этой беседы см. Bugental, 1990).

Мэй отмечает, что экзистенциальный подход не имеет каких-то специальных техник и вообще не очень интересуется техническими приемами; это

прежде всего путь понимания существования человека. Более того, по его мнению, акцент на техниках скорее препятствует пониманию человека, превращая последнего в объект анализа и воздействия. Западная традиция полагает, что понимание следует за техникой; экзистенциальный подход — в противоположность этому — исходит из того, что *техника следует за пониманием.* Основной задачей терапевта является понимание человека и его существования в этом мире, а технические проблемы подчинены этому пониманию. Следствием этого является разнообразие техник, используемых представителями экзистенциального подхода. Важным принципом становится то, что психологические динамизмы могут быть поняты только в контексте актуальной экзистенциальной ситуации человека. Делается акцент на присутствии, означающем, что терапевт является частью пространства отношений клиента, и именно это обеспечивает его понимание клиента. Терапевт стремится понять, что происходит с клиентом «здесь и сейчас». Иллюстрацией может служить фрагмент психотерапевтической беседы между доктором Бьюдженталем и его пациенткой Кейт:

> ...Она сидела напротив меня, застыв как камень, и молчала. «Вы выглядите очень неприступной, Кейт». Она немного нахмурилась, но ничего не сказала. Я ждал. Несколько минут мы оба молчали, затем она слегка пошевелилась, еще сильнее сжав сумочку в руках, и произнесла ровным голосом: «Мне нечего сказать». — «Понимаю». Снова молчание. «Я рассказала вам о своей жизни. Что еще вы хотите знать?» — «То, что вы переживаете прямо сейчас». — «Я сказала вам — ничего». — «Не могу поверить в это, Кейт. Выражение вашего лица просто кричит, ваше тело напряжено, и весь ваш вид говорит, что внутри вас происходит нечто очень важное» (Бьюдженталь, 1998, с. 267).

Присутствие терапевта в пространстве клиента и значение того, что происходит между ними, столь велико, что следует избегать всего, что способно разрушить это присутствие, в том числе и «аналитического» подхода. Целью терапевтического процесса является осознавание своего существования настолько полно, сколько возможно, что включает и осознание своих возможностей, и возможность действовать на их основе. Таким образом, сфера работы терапевта экзистенциальной ориентации — это пространство экзистенциальных конфликтов, возникающих из столкновения человека с наиболее «сущностными» проблемами человеческого существования. Способ работы — усиление субъективности человека через осознавание себя и своего существования в этом мире, при этом роль терапевта заключается в инициировании процесса исследования клиентом глубин своей собственной души.

> По своему греческому происхождению слово *психотерапия* означает процесс исцеления и воспитания души. В повседневном словоупотреблении психотерапию обычно ставят в один ряд с другими видами терапии, особенно с медицинским лечением. Однако психотерапия, которую я описываю в этой книге, имеет мало общего с лечением малярии, переломов, вирусных инфекций и с сердечно-сосуди-

стой хирургией. Она почти прямо противоположна ситуации, в которой *пациенты* говорят *врачу* о своих *симптомах*, а затем врач проводит свое собственное обследование (в котором пациент понимает довольно мало или вообще ничего не понимает) и выписывает рецепты на латыни, а пациент выполняет предписания, не думая ни о чем, кроме того, чтобы быть «пациентом» и ждать излечения. Однако эта заманчивая картина соблазняет как пациента, так и терапевта. Часто оба в действительности хотят, чтобы терапевт был «настоящим врачом» или, еще лучше, взял на себя роль Бога... Многие пациенты хотят, чтобы терапевт взял на себя эту роль, и всегда готовы подыгрывать. Они хотят, чтобы кто-то принимал за них трудные решения, хотят восставать против кого-то, хотят услышать от кого-то определенные ответы, хотят гарантированных результатов, хотят, чтобы некто был больше, чем просто человеком. (И в то же время, конечно, они не хотят, чтобы кто-то делал все это — точно так же, как терапевт не хочет играть роль Бога, даже когда поддается такому искушению.) Терапевту очень легко соскользнуть в процессе консультирования на позицию Бога, и у него есть много стимулов для этого. Его авторитет редко подвергается сомнению, его утверждения часто рассматриваются как откровения свыше, одобрение и неодобрение глубоко влияет на тех, кто часто становится его преданным последователем. Как бы часто терапевт ни напоминал себе о своих постоянных ограничениях, он чаще, чем ему бы хотелось, уступает легкому, почти бессознательному убеждению, что он действительно обладает более тонким восприятием и более сильным влиянием и может благотворно вмешиваться в жизнь своих пациентов. Как бы я ни был осторожен, я все же иногда ловлю себя на том, что пытаюсь вмешаться в их жизнь, говоря себе, что это абсолютно безвредно и наверняка поможет... Постепенно я все больше осознаю, что, вмешиваясь, я демонстрирую утрату доверия к самому себе, к моему пациенту и к самому психотерапевтическому процессу. Если я смогу сохранить веру и помочь пациенту воспользоваться собственной мудростью и самостоятельностью, я понимаю, насколько более твердыми становятся достижения пациента... Каждый раз, когда я пытаюсь вмешиваться, чтобы помочь пациенту в определенной жизненной ситуации, я в каком-то смысле ослабляю и его, и себя. Когда я настаиваю на главном, на том, что происходит именно в тот момент, когда мы с пациентом находимся вместе, ...я помогаю ему намного больше. Раскрытие его потенциала не только положительно влияет на нашу работу, но вносит также важные улучшения в его работу, в его отношения с детьми и с окружающими людьми. Но я никогда полностью не преодолею искушение быть Богом. Я чувствую — и должен чувствовать — свою вину за это. Вину в экзистенциальном смысле, в смысле понимания, что я не сохранил веру в человеческий потенциал моего пациента и в свой собственный. Однако слишком большое чувство вины тоже является искажением. Я не Бог, чтобы в совершенстве избегать роли Бога. Сдается мне, только Господь никогда не играет роль Бога (Бюдженталь, 1998, с. 256–258).

Психологическое консультирование

Одно из определений консультирования, используемых в американской практике лицензирования, гласит: «Консультирование — это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершен-

ствования личности и межличностных отношений» (Кочюнас, 1999, с. 7). Сходным образом «Психотерапевтическая энциклопедия» определяет психологическое консультирование как профессиональную «помощь пациенту в поиске решения проблемной ситуации» (1998, с. 413). К этим проблемным ситуациям относятся экзистенциальные кризисы, межличностные конфликты, семейные затруднения, проблемы профессионального выбора. В качестве основного отличия психологического консультирования от психотерапии подчеркивается, что «пациент воспринимается консультантом как дееспособный субъект, ответственный за решение своей проблемы», однако тут же отмечается, что сегодня границы между психотерапией и консультированием стираются (с. 414). Действительно, если придерживаться ортодоксальной трактовки психотерапии как метода лечения, ориентированного на личность с клиническими нарушениями, то психологическое консультирование рассчитано на здоровых людей без подобных отклонений. Однако, как уже отмечалось, в наши дни понятие психотерапии, психотерапевтической помощи и психотерапевтических клиентов используется более широко, и в этом случае границы психотерапии и психологического консультирования становятся трудно различимыми, и подчас эти понятия начинают использоваться как синонимы. Иллюстрируя это, Р. Кочюнас опирается на сравнение диапазона существующих форм работы с континуумом, один из полюсов которого — консультирование, а другой — психотерапия, область же между ними фактически может быть названа как консультированием, так и психотерапией. «Чистым» консультированием в этом примере является деятельность, направленная на работу с ситуационными проблемами, возникающими у здоровых индивидов и решаемыми на уровне сознания (Кочюнас, 1999, с. 12–13). Однако ориентация на «ситуационность», нередко используемая в качестве отличительного признака процесса консультирования, на самом деле характерна не для всех его видов. Авторы «Психотерапевтической энциклопедии» считают, что в психологическом консультировании можно выделить по меньшей мере три основных подхода:

1) проблемно-ориентированное консультирование (*consulting*) направлено на анализ проблемы и ситуацию, внешние причины ее возникновения;
2) личностно-ориентированное консультирование (*counseling*) предполагает анализ личностных детерминант возникновения проблемы у человека и работу с ними;
3) решение-ориентированное консультирование (*solution talk*) направлено, как явствует из его названия, на решение проблемы, поиск ресурсов и вариантов ее решения.

Особо подчеркивается, что при личностно-ориентированном консультировании консультант воздерживается от советов и организационной помощи при решении проблемы; тем самым предполагается, что другие виды консультирования их, очевидно, допускают (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 414).

Обращения к «именитым» авторам в попытке более четко определить границы психологического консультирования не проясняют ситуацию. Так, Мэй (напомним — автор первой появившейся на русском языке книги по психологическому консультированию) в качестве цели процесса консультирования называет трансформацию личности и указывает на основные элементы последней фазы консультирования — факторы, способствующие трансформации личности. По его мнению, по крайней мере в отдельных случаях, целесообразно «изложить клиенту все возможные конструктивные варианты избавления его от проблемы». Положительная роль, которую может сыграть этот прием, тесно связана с другим фактором — созидательной функцией понимания в целом, ибо «само понимание проблемы приводит в действие механизм трансформации». Следующий элемент — влияние эмпатической связи, возникающей между клиентом и консультантом и способствующей позитивным и конструктивным проявлениям клиента. Важным фактором трансформации личности становится также такой значимый в работе консультанта элемент, как «утилизация переживаний клиента». Принципиальным для гуманистической психологии становится представление, что «консультант должен стремиться не столько избавить клиента от переживаний, сколько направить их в конструктивное русло» (Мэй, 1994, с. 94–98). В этом примере переплетаются как те компоненты и приемы, которые могут считаться характерными для консультирования, так и то, что вполне типично для психотерапевтической работы.

Ф. Холлис предлагает следующую классификацию техник, используемых в консультировании и социальной работе. Во-первых, это техники, которые могут быть названы поддерживающими процедурами. Они включают в себя такие действия, как демонстрация интереса, желания помочь, понимания, признание возможностей и компетентности клиента, успокаивание его относительно тех проблем, которые вызывают у него тревогу и вину. Это наиболее универсальные техники, применяемые фактически во всех видах практической работы.

Во-вторых, это процедуры прямого влияния, среди которых наиболее часто используются предложения и советы. В ситуациях социальной работы сотрудник может высказать свое мнение относительно тех действий, которые стоит предпринять клиенту. Применение техник этого вида не столь универсально, оно более связано с особенностями консультируемого случая, и их эффективность, по мнению Холлис, в высокой степени зависит от наличия сильной позитивной связи между клиентом и консультантом. Добавим к этому четкое описание техник прямого вмешательства, выполненное П. Пэпп:

> Под прямыми вмешательствами понимаются советы, объяснения, предложения, интерпретации и задания, предназначенные для того, чтобы их поняли буквально и следовали им так, как предписывает терапевт. Они имеют целью непосредственно изменить правила или роли в семье. В их числе — обучение родителей управле-

нию детьми, перераспределение обязанностей между членами семьи, установление правил дисциплины, регулирование права на личную жизнь, установление возрастной иерархии и сообщение информации, которой семья не располагает. К ним относятся также содействие открытому общению, выявление скрытых чувств, установление в семье личностной обратной связи и интерпретация внутрисемейных взаимодействий. Предпринимая прямые вмешательства, терапевт рассчитывает на то, что его указаниям будут следовать, и поэтому прибегает к ним в тех случаях, когда считает, что они окажут воздействие на семью (Минухин, Фишман, 1998, с. 246–247).

Третья группа — это те действия консультанта, которые могут быть названы катарсическими, или проясняющими. Они направлены на помощь клиенту в проявлении и выражении его чувств, эмоционально тяжелых воспоминаний, также способствуют снижению напряжения.

Следующая категория приемов широко обозначается как рефлексивное рассмотрение актуальной ситуации человека, как пишет Холлис, «конфигурации человек — ситуация». Она включает в себя:

а) приемы, направленные на описание клиентом своей ситуации, ее экономических, социальных, физических и других аспектов, людей, с которыми он связан;
б) приемы, имеющие своей целью прояснение того, что человек думает по поводу своих действий, своего поведения, его последствий, и направленные на обсуждение возможных альтернативных стратегий поведения, использование доступных ресурсов, его отношений с людьми, с которыми он связан;
в) побуждение человека к рефлексивному отражению своих чувств, установок, представлений, которые могут не вполне осознаваться, быть невербализованными или не рассматриваться как значимые; побуждения к анализу собственных действий или реакций, которые могут не соответствовать ситуации или создавать проблемы;
г) действия, направленные на уточнение отношений клиента и консультанта.

Все эти приемы, или «техники», обязательно используются, хотя бы частично, при работе консультанта с любым случаем.

Пятая категория методов включает в себя процедуры, направленные на побуждение клиента к рефлексии и осознанию внутренних детерминант динамики его реакций, на осознание взаимосвязи между различными аспектами его поведения, на осознание его искажений реальности или неадекватных реакций и т. д. Эта группа методов также ориентирована на осознавание человеком своей субъективности, взаимосвязей различных аспектов своего поведения и внутренних реакций и т. д., но, в отличие от предыдущего, «в историческом плане» — ранее интернализованных способов реагирования, которые становятся частью актуальной ситуации. Все эти приемы, в большей или меньшей степени используемые при работе с разными «случаями», в конеч-

ном счете «работают» на понимание того, как человек воспринимает свою жизненную ситуацию — его реальную ситуацию, его способ реагирования на нее и их взаимосвязи (Hollis, 1964).

Приведенные примеры, число которых могло бы быть увеличено, фактически свидетельствуют, что психологическое консультирование сегодня — это своего рода собирательное понятие для обозначения разных видов и приемов психологической помощи людям; его непросто дифференцировать не только от психотерапевтической работы, но и от других видов психологической помощи — среди которых специалисты упоминают «советы», «информирование», «прямое действие», «обучение» и «системные изменения» (Психологическая помощь и консультирование..., 1998, с. 57). В общем, можно сказать, что психотерапию часто считают более «глубоким» (или «глубинным») видом психологической помощи, имея в виду «глубину вовлеченности личности клиента (пациента) в процесс психотерапии в отличие от процесса консультирования» (с. 61). Соответственно считается, что консультирование релевантно случаям, когда «проблемы клиента не носят “встроенный” характер, т. е. являются следствиями не его развитых внутренних ригидных невротических паттернов, а скорее обусловлены давлением внешних факторов» (с. 60–61). Для психологического консультирования характерно более пристальное внимание к ситуациям, которые иногда обозначаются как «давление социальной реальности». В явном или скрытом виде цели психологического консультирования часто связываются с расширением адаптационных возможностей человека: это проявляется, в том числе, и в использовании выражений типа «улучшение функционирования», «усиление эффективности» и т. д. Человек обращается за психологической консультацией, потому что у него возникают проблемы. Эти проблемы могут переживаться как межличностные затруднения: конфликты в семье, на работе, с другими людьми. Человек сам не может справиться с возникшей ситуацией, он хочет понять, что делать, как выйти из этой ситуации, как добиться понимания со стороны другого или, может быть, воздействовать на него и т. д. Переживаемые трудности в этом случае, как правило, описываются как интерперсональная ситуация, т. е. описание отношений, взаимодействия, поведения сторон и т. д. Эти конфликты интерпретируются как возникающие «проблемы с другими», решение которых требует изменений в интерперсональной плоскости отношений и взаимодействия.

При психотерапии психолог содействует диалогу человека с самим собой. Что же происходит при психологическом консультировании? Проведенный анализ дает основания для понимания процесса психологического консультирования в ситуациях переживаемых клиентом конфликтов как психологической помощи в диалоге человека с другими. Действительно, если принять позицию, согласно которой при консультировании (в отличие от психотерапии) проблемы клиента имеют не «встроенный» характер и в большей мере обусловлены «давлением социальной реальности», то это «давление» всегда проявляется в интерперсональном контексте, в отношениях со «значимыми

другими», в конфликтах с которыми и «персонифицируется» это «социальное давление». В этом смысле психологическое консультирование — по крайней мере, в том, что касается работы с конфликтами — это всегда психологическая помощь человеку в поиске его взаимопонимания с «другими», работа с «человеком-в-ситуации». В пользу этого свидетельствует и анализ литературы по проблемам консультирования, в том числе и описания конкретных случаев работы. Стоит добавить, что изначально сложившаяся ориентация консультирования на «здорового индивида» открыла большие возможности работы с интерперсональными ситуациями (и, соответственно, конфликтами), поскольку возникающие у индивида проблемы рассматриваются уже не столько как следствие его внутренних нарушений, а как результат его неэффективного взаимодействия с окружением.

Групповая психотерапевтическая работа

Групповая психотерапия определяется как такой «психотерапевтический метод, специфика которого заключается в целенаправленном использовании групповой динамики, т. е. всей совокупности взаимоотношений и взаимодействий, возникающих между участниками группы, включая и группового психотерапевта, в лечебных целях» (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 103). Соответственно цели групповой психотерапии формулируются как «раскрытие, анализ, осознание и переработка проблем пациента, его внутриличностных и межличностных конфликтов и коррекция неадекватных отношений, установок, эмоциональных и поведенческих стереотипов на основе анализа и использования межличностного взаимодействия» (с. 105); более коротко — как расширение сферы самосознания пациента в области самопонимания, отношения к себе и саморегуляции.

Фактически групповая психотерапия решает те же задачи, что и индивидуальная. Основываясь на таком понимании сути групповой психотерапии, ей нередко отказывают в статусе самостоятельного направления в психотерапии, поскольку и ее основные принципы, и ее цели, в сущности, совпадают с таковыми в индивидуальной психотерапевтической работе, а различия состоят лишь в том, что в групповой психотерапии инструментом воздействия на отдельного человека становится не только психотерапевт, но и группа. Безусловно, в какой-то степени это зависит от процедур, используемых в каждом конкретном случае, однако в целом подобная точка зрения на групповую психологическую работу представляется не вполне справедливой. Наиболее существенным приобретением групповых форм работы является возможность «проживания» индивидом терапевтического процесса в контексте его взаимоотношений и взаимодействия с окружающими. Признано, что используемые человеком модели взаимодействия в группе и устанавливаемые им отношения с членами своей группы отражают его истинные взаимоотношения в повседневной жизни и их привычные формы. Благодаря процессам,

возникающим в группе, проявляются внутренние конфликты и нарушенные отношения человека. А за счет специфических принципов работы психологической группы, например обратной связи, он получает возможность лучше осознать свои проблемы. Кроме того, сама групповая динамика порождает эмоциональные конфликты между участниками, становящиеся «материалом» терапевтической работы. «Реакции других на тебя и твои на других в группе могут облегчать разрешение межличностных конфликтов вне группы» (Рудестам, 1990, с. 23). Однако было бы ошибочным думать, что интерперсональный контекст группы направлен в большей мере на работу с межличностными конфликтами, напротив, чаще практика группой психотерапии ориентирована на проработку индивидуальных внутренних конфликтов.

> **Группа – это реальный мир в миниатюре, с теми же видами задач и межличностных конфликтов, которые встречаются на нашем жизненном пути.**
>
> *К. Рудестам*

Основные идеи групповой психотерапии были сформулированы достаточно давно. Так, уже А. Адлер считал, что группа позволяет выявить основные эмоциональные нарушения человека и обладает возможностями оказывать влияние на индивида, на изменение его установок, модификацию переживаний и т. д. Особое место в истории групповых форм работы занимает имя К. Левина, исследования которого показали силу влияния группы на индивидуальные изменения. Дальнейшее развитие групповая психотерапия получает в рамках гуманистического направления в психологии. К. Роджерс в своих работах уделил много внимания терапевтическим возможностям группы, стимулирующим самораскрытие ее участников. Это прежде всего атмосфера взаимного принятия, облегчающая переживание членами группы болезненных чувств и проявлений. В традиции Роджерса центром терапевтической работы в группе является поиск аутентичности и открытости в отношениях с другими. В гештальт-терапии также применяются групповые формы работы, однако они обладают своей спецификой. Если обычно для психологических групп характерно вовлечение всех участников в групповой процесс и опора в терапевтической работе на групповую динамику, то в классической гештальт-группе терапевт работает с одним из участников группы, а остальные наблюдают за происходящим и, благодаря этому, по замыслу Перлса, лучше понимают свои проблемы.

И. Ялом (1999) перечисляет следующие основные характеристики групп, выступающие в качестве терапевтических факторов:

1. *Сплоченность.*
2. *Внушение надежды.* Вера в успешность и надежда на возможность достижения благополучия.
3. *Обобщение.* Понимание того, что и другие люди испытывают те же проблемы.
4. *Альтруизм.* Ощущение своей нужности и пользы, приносимой другим, оказывает сильное терапевтическое воздействие.

5. *Предоставление информации/рассуждения.* Использование приемов информирования и дидактического инструктирования.
6. *Множественный перенос.* Этот фактор связан с тем, что любые трудности прошлого и настоящего, переживаемые человеком, проявляются в отношениях в группе, которые и становятся предметом исследования и анализа при групповом терапевтическом процессе.
7. *Межличностное обучение.* В группе происходит апробация новых форм поведения и взаимодействия, способствующая личностному росту участников.
8. *Развитие межличностных умений.*
9. *Имитирующее поведение.* Воспроизведение иных образцов поведения, наблюдаемых человеком в группе, открывает дорогу творчеству.
10. *Катарсис.* В терапевтической группе становится возможным обсуждение скрытых или подавленных «неприемлемых» чувств и потребностей, что ведет к психологическому очищению, облегчению и свободе.

Все эти особенности психотерапевтической группы «работают» на разрешение конфликтов каждого участника с помощью диалога, идущего в группе, который стимулирует диалог человека с самим собой. Для иллюстрации групповых форм работы с конфликтами обратимся к одной из наиболее ранних форм групповой психотерапии, отличающейся оригинальностью и безусловной групповой специфичностью, — к психодраме.

В отличие от других методов групповой психотерапии, которые нередко переносились в группу из практики индивидуальной психотерапии часто в почти неизменном виде (как, например, в гештальт-терапии), психодрама сразу создавалась ее автором Дж. Морено как метод именно групповой работы. Первым шагом к постепенному развитию и оформлению основных идей психодрамы стал театральный эксперимент Морено. Изначально он не был прямо связан с психотерапией, а был направлен на поиск форм развития и реализации творческого начала в человеке. Сам Морено так пишет об этом:

> Моя версия театра была основана на представлении о спонтанном творчестве личности. Но сама идея спонтанной и творческой личности была глубоко дискредитирована и предана забвению в те времена, когда идея фикс побудила меня бороться с ее противниками за возрождение личностного в человеке, бороться, используя любые возможности убеждения и саму драму. Вена 1910 г. была местом, наглядно иллюстрирующим три формы материализма, которые в наш век бесспорно владели миром: экономический материализм Маркса, психологический материализм Фрейда и технологический материализм парового двигателя, аэроплана и атомной бомбы. Все эти три формы материализма, насколько бы далеки они ни были друг от друга, молчаливо соглашались в одном — в глубоком страхе и отвращении, почти что ненависти к спонтанному и творческому в личности (что никак не следует смешивать с индивидуальным гением, одной из многочисленных форм проявления спонтанности) (Морено, 1993, с. 10–11).

Возможности стимулирования спонтанности, креативности, свободного начала в человеке Морено увидел в театральной игре. Свой опыт он описал в работе «Театр спонтанности». Он исходил из идеи, что естественная склонность людей к игре может быть использована для экспериментирования с жизненными ролями, для раскрытия спонтанного начала в человеке и развития его творческого потенциала. Понятие спонтанности также связано с творческими возможностями личности; по Морено, «спонтанность — это адекватная реакция на новые условия или новая реакция на старые условия» (Лейтц, 1994, с. 113). Постепенно вырисовываются принципы, на основе которых театр Морено превращается в психотерапию, в психодраматическую проработку человеком своих проблем и конфликтов. Проигрывание собственных ролей и ролей своих партнеров по повседневному взаимодействию помогает осознать свои проблемы, переосмыслить их, прийти — с помощью терапевта и группы — к более адекватному их пониманию и пониманию себя в целом. «Целью психодраматической терапии является высвобождение блокированных чувств и мыслей и перевод их в действие» (Лейтц, 1994, с. 149).

Драматическое действие, проигрывание ролей — не просто методический прием, найденный Морено; с его точки зрения, «непосредственно осязаемыми аспектами того, что называется "Я", являются роли, в которых оно действует» (цит. по: Лейтц, 1994, с. 23). Именно в ролевом поведении, в ролевом взаимодействии с окружающими, по его мнению, в наибольшей степени проявляется Я человека с его конфликтами, внутренними и межличностными трудностями. Проведенные исследования показали, что психодраматический процесс разыгрывания ролей оказывает влияние на изменение поведения, отношений, установок, на эмоциональное реагирование человека (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 404–405).

Диалог в психодраме обеспечивается особой процедурой, главным участником которой является субъект (протагонист), представляющий свои проблемы. Ему помогают другие участники группы или котерапевты, исполняющие вспомогательные роли. Терапевт, подобно режиссеру, организует действие, создает общую атмосферу, побуждает протагониста и других участников игры к спонтанности. Остальные члены группы — зрители — участвуют в обсуждении состоявшейся игры.

По Морено, роль является продуктом интерперсонального опыта человека, поэтому для ее актуализации, проявления необходима ситуация взаимодействия, межличностного общения. Одной из основных техник в психодраме является обмен ролями (смена, инверсия ролей). Участники игры, импровизируя, изображают партнеров протагониста по реальному взаимодействию (в семье, на работе и др.). При этом они исходят из собственных представлений, однако когда их поведение перестает соответствовать представлениям протагониста, играющие меняются ролями: протагонист начинает выступать в роли своего партнера, а его роль теперь исполняют другие участники, в соответствии с тем, как он вел себя до этого.

Конкретная техника работы с конфликтом зависит от того, какова природа конфликта протагониста. Г. Лейтц, известный авторитет в области психодрамы, ученица и ближайшая соратница Морено, в своей работе различает следующие виды конфликтов: *интраролевой конфликт* в рамках одной роли, *интерролевой конфликт* между различными ролями человека, *интраперсональный* и *интерперсональный* конфликты.

> Протагонист психодрамы... не актер. То, что он играет, не является запланированным и отрепетированным . Он играет это в произвольном действии, на основе импровизации. Он играет собственную жизнь, настоящее, прошлое, будущее, о котором мечтает или которого желает; он играет все это искренне и по-настоящему, исполненный чувствами, к которым он вряд ли был бы способен на одном только вербальном уровне коммуникации. Выражая свои чувства в психодраме, он не только познает себя самого с собственной своей позиции, но и при обмене ролями со своим визави смотрит на себя его глазами. Он воспринимает точку зрения ближнего. Психодраматическое действие захватывает всю личность исполнителя, его мысли, чувства и действия.
>
> *Г. Лейтц*

Представление об интраролевом конфликте в психодраматической традиции связано с понятием кластерного эффекта: каждая роль фактически представляет собой скорее ролевой конгломерат, содержащий — в рамках одной роли — ряд парциальных ролей, субролей. В примере Лейтц мать принимает роли роженицы и женщины, любящей своих детей, но отвергает роли кормилицы и воспитательницы. Интраролевой конфликт может болезненно переживаться человеком, если он сам осуждает свое отвержение или неудовлетворительное исполнение какой-то части своей роли, а также может создавать межличностные трудности, поскольку, как уже отмечалось, любая роль интерперсональна по своей сути и ее исполнение каким-то образом воспринимается и оценивается окружением, непосредственными партнерами по взаимодействию. Лейтц считает, что эффективная терапия интраролевого конфликта может быть реализована за счет формирования нового отношения к своим ролям в ходе проведения соответствующих ролевых игр, которое позволяет преодолеть их отвержение и, напротив, обеспечить их принятие и последующее адекватное исполнение. Другой вариант — психодраматическая переработка конфликта — предполагает более глубинную работу, позволяющую выявить часто достаточно глубокие и скрытые причины отвержения ролей и помочь клиенту либо преодолеть это отвержение, либо принять его как собственную невозможность исполнения роли или право ее не исполнять.

Понимание интерролевых конфликтов в психодраме достаточно традиционно — как противоречие или даже несовместимость разных ролей человека. В психодрамотерапии подобного конфликта используется такая известная техника психодрамы, как множественное дублирование. Она представляет собой сценическую материализацию внутреннего драматического диалога протагониста. Допустим, речь идет о женщине, которая оказывается в ситуа-

ции интерролевого конфликта из-за того, что открывающиеся перед ней перспективы профессиональной карьеры находятся в явном противоречии с ее семейными ролями жены и матери. В технике множественного дублирования женщина — протагонист — располагается на сцене, слева и справа от нее — два других участника игры, исполняющие вспомогательные роли. Сначала протагонист начинает рассказывать о своем конфликте. Когда женщина останавливается, один дубль говорит о потребности в удовлетворении профессиональных устремлений, аргументируя право протагониста на реализацию этой потребности, а то и необходимость ее реализации. Следует реакция протагониста на эти слова, затем говорит второй дубль, который защищает роли жены и матери, также сопровождая свои высказывания соответствующими аргументами. Диалог разных «ролей» перемежается словами самого протагониста, комментирующего выступления «дублей», высказывающего свои переживания и возникающие у него по ходу диалога позитивные и негативные реакции. Этот прием позволяет носителю конфликта как бы со стороны наблюдать борьбу своих разных «Я», персонифицированных в противоречащих друг другу ролях. Он помогает ему более четко осознать реальность возникшего противоречия, его масштабы, возможные следствия и т. д.

Разрешение конфликта может быть связано с тем, что в ходе такого обсуждения проблемы протагонист постепенно начинает склоняться в пользу позиции одного из «дублей», в отношении которой у него возникают позитивные реакции, тогда как на слова другого он начинает реагировать все более негативно. В приведенном нами примере это не означает, что женщина осуществляет выбор в пользу одной из ролей и отказывается от другой, но скорее под влиянием проживания ситуации этого диалога происходит сравнительная переоценка их значимости, и на смену их равнозначности приходит иерархия, в которой одна из этих ролей — по крайней мере, на какой-то жизненный период — оказывается приоритетной. Лейтц в своей книге предостерегает, однако, от возникновения противоположного эффекта. В результате подобного обсуждения конфликта у клиента может возникнуть стойкая амбивалентность, когда протагонист соглашается с аргументами и одной и другой стороны и в конце концов начинает чувствовать подавленность и невозможность разрешить эту ситуацию. В этом случае используется проигрывание конфликтных ролей (в соответствии с психодраматическими представлениями, действие эффективнее слов), инсценировка проекций будущего (как клиент представляет себе свое желательное будущее через год, пять, десять лет) и другие приемы, которые должны помочь клиенту преодолеть эту амбивалентность. Еще раз подчеркнем, что эффективный результат этого диалога может выражаться не только — и возможно, не столько — в предпочтении одной роли, потому что за этим предпочтением может стоять скрытое подавление проблемы, сколько в их интеграции в разных возможных формах.

Интраперсональные ролевые конфликты, по Лейтц, отличаются тем, что они берут свое начало не в актуальной ситуации индивида, а в его прошлом. В примере Лейтц (с точно таким же конфликтом пришлось столкнуться

и нам) мужчина не может последовательно и искренне реализовать роль отца, но анализ текущей ситуации не дает ясной картины истоков этого конфликта. В результате психодраматического воспроизведения сцен из его детства, его отношений и взаимодействия с отцом оказалось, что он был лишен подлинного общения с отцом. Воспитание мальчика целиком осуществлялось дедом, фактически подавлявшим и самого протагониста, и его отца, который по-своему любил сына, но не мог и не умел проявлять свои чувства. Протагонист признал, что в отношениях с собственными детьми он оперирует опытом взаимодействия со своим отцом. Осознание этого факта изменяет его отношение к собственной роли отца, к своему поведению и даже к собственным неудачам и открывает возможность творческого поиска новых форм реализации отцовской роли.

Еще один вариант ролевого конфликта — это *интерперсональный ролевой конфликт*. Речь идет о ситуации взаимодействия людей, взаимное ролевое несоответствие которых порождает у них внутренние проблемы. (Следует отметить, что даже партнеры с внутренними проблемами могут успешно дополнять друг друга, и их взаимодействие не только не будет порождать конфликты, но может иметь терапевтическое значение.) По аналогии с Лейтц, адекватным примером такого конфликта будет следующая ситуация из нашей практики. Молодых супругов объединяло желание иметь уютный, теплый дом. Атмосфера в их родительских семьях, несмотря на относительное внешнее благополучие, была достаточно непростой, и им хотелось в своей семье обрести любовь и покой. Первые годы совместной жизни им удавалось достичь желаемого, появление ребенка только способствовало этому. Однако профессиональная жизнь жены оказалась более успешной, и постепенно она добивается большего, чем ее муж, как с точки зрения статуса, так и в материальном отношении. Это становится проблемой для ее мужа, который ориентирован скорее на патриархальный тип семьи с мужчиной-«кормильцем» во главе. Внешне проблема начинает проявляться в том, что муж упрекает жену за то, что она из-за работы приносит в жертву интересы семьи и, в первую очередь, ребенка. Поскольку у женщины имеет место, хотя и не сильно выраженный, межролевой конфликт, попреки мужа сильно переживаются ею. В свою очередь, она считает, что если она должна соответствовать требованиям мужа «больше быть женщиной», то это возможно лишь в том случае, если ее муж «будет мужчиной», т. е. будет более эффективно выступать в роли кормильца семьи. Внутренний конфликт ее мужа связан с невозможностью соответствовать собственному представлению о роли отца и мужа в семье, и ответственность за это он возлагает на собственную жену. Внутренний конфликт жены связан с тем, что она испытывает неудовлетворенность собственной ролью в семье, определенной сложившимся в семье распределением обязанностей; она считает эту роль вынужденной, навязанной ей и потому упреки мужа в том, что именно ее поведение разрушает их семью, считает несправедливыми. Сложившаяся в семье ситуация актуализирует проблемы прошлого каждого из них. Муж вырос в семье со слабым отцом с низким со-

циальным и личностным потенциалом, в семье полностью главенствовала мать, ни во что не ставящая отца и мало заботящаяся о детях. Жена в силу обстоятельств своей семьи росла самостоятельным ребенком, привыкшим полагаться на самого себя. Каждому из супругов недоставало в детстве заботы, и они надеялись получить ее в своей семье. Лейтц указывает, что при остром интерперсональном конфликте трудно рассчитывать на быстрый успех психодрамотерапии, однако и здесь могут оказаться эффективными ролевые игры со сменой ролей, когда партнеры получают возможность увидеть ситуацию глазами другого. Исходя из опыта Лейтц, «конфликт, который прежде вменялся в личную вину партнера, может теперь оцениваться более объективно и, быть может, впервые обсуждаться адекватным образом. В этом состоит прогностически благоприятная предпосылка для его интеграции» (Лейтц, 1994, с. 309). Также позитивную роль могут сыграть игры-фантазии и инсценировки-проекции, способствующие творческому преодолению конфликта. Трудности в его успешном разрешении связаны с ролевой ригидностью партнеров. Однако во многих случаях подобных «запущенных» и острых конфликтов необходима супружеская терапия (о которой пойдет речь в следующей главе).

Выбор психодрамы в качестве иллюстрации групповых форм работы с конфликтами определен ее историческим статусом. Психодрама Морено, как уже отмечалось, — одна из наиболее давних сложившихся форм групповой терапевтической работы. Она оказала безусловное методическое (как минимум) влияние на общую практику групповой психотерапии разных направлений, в частности, ролевые игры являются едва ли не непременным ее атрибутом; из всех существующих практик психодрама внесла наибольший вклад и в теоретическое понимание ролевых конфликтов.

В целом групповая психотерапевтическая работа имеет своей целью помочь — за счет группового контекста — проявлению, осознанию и «проживанию» своих конфликтов человеком. Фактор группы — при умелом использовании — содержит мощный терапевтический потенциал: он обеспечивает проявление конфликтов человека в его реальном взаимодействии с другими людьми, дает возможность «обратной связи», позволяет осознать общность своих проблем с опытом других людей и т. д. Конкретные формы использования возможностей группы зависят от ориентации терапевта на те или иные теоретические подходы. Так, в группах «поведенческого» направления акцент будет делаться на модификации поведения, в гештальт-группах — на проработке внутренних конфликтов и т. д. Психодрама позволяет «материализовать» в сценическом действии, диалоге конфликты человека как с самим собой, так и с другими людьми. Понятно, что индивидуальная и групповая психологическая работа не являются взаимоисключающими формами. Например, после (или в ходе) индивидуальной работы терапевт может прийти к выводу о целесообразности помещения клиента в группу, где тот столкнется с другими пациентами, которых беспокоят аналогичные или, напротив, совсем иные проблемы. Взаимодействие клиентов и совместное обсуждение их

проблем способствует продвижению человека на пути осознания собственных конфликтов. Такого рода примерами перемежающейся индивидуальной и групповой психотерапевтической работы с пациентами изобилуют тексты Дж. Бьюдженталя (Бьюдженталь, 1998; Bugental, 1990).

Фактически в рамках тех координат, которые использовались нами прежде, можно говорить об используемых в групповой работе формах побуждения человека как к внутреннему диалогу с самим собой, так и к диалогу с другими. При этом в отдельных случаях реальный диалог с другими участниками группы помогает каждому лучше понять себя и свои проблемы, а в других — он фактически является диалогом со «значимыми другими» этого человека.

Взаимодействие психолога и клиента

На протяжении всего обсуждения разных типов практической психологической работы с конфликтами мы исходили из идеи инициирования, организации психологом диалога человека с самим собой или другими как способа, помогающего осознать свои проблемы и научиться их преодолевать. Понятие диалога в данном случае, подчеркнем еще раз, означает, что человек ведет «честный» разговор с самим собой, не подавляя противоборствующие стороны своего «Я» и не игнорируя внутренние противоречия; то же относится и к его — реальному или воображаемому — диалогу с другими. Более того, используемые терапевтами специальные процедуры организации этого диалога «задают» равенство сторон. Однако этот идущий в самом клиенте диалог, в свою очередь, «встроен» в другой процесс — в процесс взаимодействия клиента с терапевтом, и этот процесс, отвечая формальному пониманию диалога как контакта и беседы двоих, совсем не обязательно является подлинным диалогом двух равноправных людей. Вспомним, каким был контакт терапевта и пациента в психоанализе — исторически первой психотерапии как способа «лечения души». Фактически это было — в нашем современном понимании — скорее избегание контакта. Впрочем, психоаналитическая процедура с ее специфическим представлением о контакте между пациентом и терапевтом уже давно подвергалась критике. Так, Морено, обращаясь к психоаналитикам, писал, что процедура их работы

> «...допускает анализ, но исключает действие... Пациент пассивно располагался на кушетке, аналитик садился позади него, чтобы его не видеть и избежать интеракции... Ситуация была герметически закрытой... Вполне логично, что вашей проблемой стало изгнание жизни из врачебного кабинета и “бой с тенью” вместо терапевтического процесса» (Moreno, 1964, цит. по: Лейтц, 1994, с. 26–27).

Сегодня фактически речь уже не идет о каком-то определенном типе контакта терапевта с пациентом, скорее о диапазоне возможных позиций психолога в этом взаимодействии. Эта проблема затрагивается Р. Кочюнасом в связи с обсуждением им вопроса о консультативном контакте, в котором выража-

ются отношения клиента и консультанта, их установки и чувства друг к другу. В частности, он отмечает, что при терапии поведения «консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективному поведению»; в рационально-эмотивной терапии (А. Эллиса) «консультант играет роль учителя, а клиент — ученика», в экзистенциальной терапии — «отношение между консультантом и клиентом понимается как контакт “человек — человек”, идентичный встрече двух равноценных людей» (Кочюнас, 1999, с. 48–49).

Особенно принципиальные изменения отношения консультанта и клиента претерпевают в гуманистической психологии, где

> терапевтический союз не является отношениями врача и пациента (как в динамической психотерапии) или учителя и студента (как в поведенческой психотерапии), а представляет отношения одного человеческого существа к другому. Роджерс (1955) писал: «Я вступаю во взаимоотношения не как ученый, не как врач, который может точно определить диагноз и лечение, но как личность, вступающая в личные отношения» (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 124).

В целом возможные позиции терапевта различаются прежде всего по параметру директивности/недирективности его поведения во взаимодействии с клиентом. Директивное поведение терапевта связывается с такими позициями, как руководитель, учитель, опекун и т. д., для обозначения недирективного поведения используются понятия партнера, консультанта, эксперта, помощника. Фактически «данный аспект взаимоотношений “психотерапевт — пациент” отражает распределение в этой диаде (аналогично в групповой психотерапии) власти, а значит, и ответственности за ход и результаты лечения» (там же, 1998, с. 144).

Выбор той или иной позиции осуществляется терапевтом, исходя из его представлений о том, какая из них окажется более эффективной с точки зрения реализации психотерапевтического процесса и достижения его результата. Директивные формы поведения (проявляющиеся в активной, доминирующей позиции терапевта, направлении им процесса психотерапии, инструктировании пациента, использовании элементов внушения и т. д.), типичные для начальных этапов становления психотерапевтической практики, несут на себе отпечаток медицинской традиции взаимодействия врача и больного. Недирективные формы поведения терапевта, напротив, исходят из представления о низкой эффективности или даже возможном негативном эффекте его директивной позиции. Обычные аргументы, приводимые в подтверждение подобной точки зрения, связаны с отрицательным влиянием директивности терапевта на процесс изменений в пациенте (или группе пациентов), так как его «руководящая» позиция ограничивает самостоятельность клиентов и снимает с них, по крайней мере частично, ответственность за происходящее. Предпочтение недирективных форм поведения в современной практике психологической работы сложилось во многом под влиянием гуманистической

традиции К. Роджерса с его триадой качеств психотерапевта: эмпатия, принятие, аутентичность. В отношениях психотерапевта и пациента отражаются и принятые в обществе модели взаимоотношений, и представления самой науки. В сущности, контакт между ними всегда описывается в терминах руководства или партнерства и соотношения соответствующих стратегий в общем взаимодействии психотерапевта и клиента.

Вряд ли, однако, целесообразно говорить о преимуществе (с точки зрения потенциальной эффективности) той или иной формы поведения терапевта вообще, понятно, что необходим учет и других факторов, часто в конечном счете играющих решающую роль (например, таких, как особенности клиента). При пассивности и низкой мотивации пациента терапевт может использовать более директивные формы работы, постепенно все более опираясь на активность самого клиента. Опытный терапевт может владеть разными стилями взаимодействия, что позволяет ему гибко варьировать элементы своего ролевого поведения в зависимости от поведения клиента и протекания терапевтического процесса.

Особенно важным, на наш взгляд, аспектом обсуждаемой проблемы становится вопрос о границах возможного воздействия терапевта на клиента, в частности его влияния на принимаемые клиентом решения. Дело в том, что «биполярность» самого явления конфликта, вызываемая им внутренняя «борьба» в душе человека и тем более противостояние с другими располагают к поиску «истины», «правильного» ответа на возникающие вопросы. И за этим ответом человек часто приходит к психологу, иногда действительно полагая, что профессионал знает и понимает больше, чем он, а потому и сможет найти правильное решение, а иногда явно или неявно рассчитывая на то, что психолог просто возьмет на себя ответственность за него. Это делает особенно важной именно в практике работы с конфликтами проблему границ возможного воздействия психолога на позицию клиента, его видение ситуации, принимаемые решения и т. д.

Меняется время, и меняются наши представления о свободе человеческой личности, ее правах и мере воздействия на нее. В своих воспоминаниях Юнг описывает следующий эпизод из своей практики. К нему был направлен пациент, которому был поставлен диагноз «алкоголическая неврастения» с крайне неблагоприятным прогнозом. Этот человек происходил из богатой и почтенной семьи, занимал ведущий пост в семейной компании, имел жену, с внешней точки зрения его ситуация выглядела вполне благоприятно. Однако он много пил, и Юнг пришел к выводу, что у пациента невроз. Причиной его невроза, по мнению Юнга, был «материнский комплекс». Пациент находился в угнетающей его зависимости от матери, от давления которой он не мог избавиться, так как был ей обязан работой и не мог решиться пойти против нее и лишиться из-за этого привычного комфорта и стабильности. Предпринятое лечение оказалось успешным, пациент чувствовал себя вполне здоровым, однако Юнг предупредил его, что возвращение в прежнюю ситуацию может привести к возобновлению его проблем. Так и произошло. Теперь

к Юнгу обратилась мать его пациента, контакт с которой лишь дополнительно убедил терапевта в трудности взаимодействия с ней. Как поступил Юнг?

> Я решился на насильственнный шаг. Я сказал матери, что алкоголизм делает ее сына неспособным занимать тот пост, который он занимает. Я порекомендовал его уволить, и она последовала моему совету — сын, естественно, пришел в бешенство. Здесь я сделал то, что в нормальной ситуации считается неэтичным, то, что врач себе позволять не должен. Но я знал, что ради самого пациента я вынужден был пойти на такой шаг (Юнг, 1994, с. 128–129).

Приведенный пример, при всех оговорках, сделанных Юнгом, примечателен своей несоразмерностью нашим сегодняшним представлениям о мере допустимого воздействия психолога на ситуацию клиента. Как уже отмечалось, предполагается, что по крайней мере отдельные виды консультирования допускают возможность если не советов, то предложения и обсуждения альтернатив, рекомендации клиентам и т. д. Мэй говорит о возможности «изложить клиенту все возможные варианты избавления его от проблемы».

Отечественные специалисты также признают, что психологическая помощь может быть реализована и в виде необходимой психологической информации, они обсуждают принципиальную возможность «давания советов»; с другой стороны, постулируют недопустимость «решения проблемы» за самого клиента. Эти противоречия и дискуссии, конечно, в какой-то мере являются следствием недостаточности опыта практической психологической работы, малого «стажа» практической психологической помощи в нашей стране, но и не только этого. Кочюнас под рубрикой «Советы начинающему консультанту» указывает: «Старайтесь не давать советы». По его мнению, советы не просто неэффективны, но часто и вредны. Среди основных причин, по которым следует воздерживаться от советов, Кочюнас указывает на то, что советы нарушают автономию личности, мы не вправе решать за других. Давая советы, консультант берет на себя ответственность за их последствия. В результате процедуры «советования» усиливается зависимость клиента от консультанта. Большинство проблем клиентов не имеет однозначного решения, а множество противоречивых советов только усиливает затруднения клиента (Кочюнас, 1999, с. 135–137).

Традиционно к этому добавляют ссылки на позитивные эффекты самостоятельного принятия решений клиентом — принятие им на себя ответственности за свою жизнь и свои решения, усиление уверенности в себе, личностный рост и увеличение собственного потенциала и т. д. Все сказанное, безусловно, относится и к ситуациям консультирования в случае конфликтов. Поскольку в этих случаях речь зачастую идет о весьма конкретных обстоятельствах повседневной жизни людей, вопрос о принимаемых решениях довольно проблематичен. Действительно, какое решение хочет принять человек и почему он идет с этим к психологу? Если отвечать одним словом — то человек хочет принять правильное решение, а совета он просит потому, что боится сделать ошибку. Какое решение является правильным? Наиболее рас-

пространенное представление о критериях оценки «правильности» решений — это их оценка с точки зрения реальных или предполагаемых последствий. В большинстве жизненных ситуаций нам не дано знать все возможные последствия ни решений клиентов, ни даже своих собственных. Правильные решения в жизненных ситуациях — это нередко просто те решения, которые люди считают правильными. Поэтому, строго говоря, речь часто идет не о том, чтобы помочь человеку принять правильное решение, а о том, чтобы помочь ему принять то решение, которое он считал бы правильным. И в этом случае — как мы хорошо знаем из теоретических представлений социальной психологии — можно вспомнить, что людям свойственно оправдывать и защищать принятые ими решения. Следовательно, если бы мы принимали решения за людей, мы лишали бы их потребности в обосновании своих поступков, лишали бы их уверенности в собственной правоте. Таким образом, если мы хотим придать человеку этой уверенности, равно как и готовности защищать свои решения, чувствовать за них ответственность и стремиться к их реализации, мы должны сделать все, чтобы он мог считать принятое решение не навязанным извне, но своим. Для практической психологии аксиоматично звучат слова Эриксона о том, что «каждый пациент знает решение своей проблемы даже в том случае, когда ему кажется, что он не знает» (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 223).

Проблема метода: от оппозиции к интеграции, от запретов к свободе

При описании разнообразных теоретических подходов к пониманию конфликтов мы констатировали, что речь не должна идти о выборе или предпочтении того или иного способа их объяснения, поскольку фактически они часто апеллировали к разной феноменологии, к разным явлениям конфликта и реально продемонстрировали разнообразие возможных видов конфликтных явлений. Соответственно и понимание этих конфликтов может быть часто достигнуто через обращение к разным принципам их описания.

Рассмотрим в дидактических целях ситуацию, которую мы обсуждали со студентами на занятиях с точки зрения ее возможных интерпретаций. Представим себе женщину, жалующуюся на то, что ее пятилетний ребенок не хочет ложиться спать, из-за чего вечерами между ними часто возникают ссоры.

С психоаналитической точки зрения переживания ребенка, связанные с отрывом от родителей, имеют вполне закономерный, понятный и объяснимый характер. В целом подобные ситуации являются естественными в развитии ребенка. Жестокий конфликт, переживаемый в детстве, нормален, задача психоаналитика — ослабить его, смягчить, сделать менее болезненным. Возможно, однако, главным фокусом анализа этой ситуации сделать мать ребенка. Может быть, у нее самой в детстве был сходный драматический опыт, и те-

перь она воспроизводит его, проигрывая заново эту ситуацию. Или представим себе иной сюжет. О ней не очень заботились в детстве, и, когда все бегали по двору и из окон вдруг начинало доноситься: «Петя, домой!», «Катя, пора ужинать и спать!», ей так хотелось, чтобы и ее тоже позвали. Другие дети завидовали, что ей еще можно погулять, а она втайне завидовала им. Ее родители достаточно равнодушно относились к тому, когда она приходила и укладывалась спать. Ей так не хватало родительской заботы, поэтому теперь она воспроизводит ту же ситуацию с собственным ребенком.

Для анализа этого случая может быть применен и поведенческий подход. Если анализировать поведение ребенка как обусловленное в решающей степени факторами ситуации, то нужно было бы задуматься в первую очередь о том, что изменилось во внешней ситуации для него, что привело к изменениям и проблемам в его поведении. Может быть, что-то напугало его? Он стал бояться темноты? А может быть, что-то произошло в семье? В рамках данного подхода вполне удовлетворительным прозвучало бы следующее объяснение: ребенок прожил почти месяц у бабушки, она, по словам мамы, потакает всем его капризам. Вот так, сказал бы психолог, ориентированный на поведенческие интерпретации, произошло научение данному поведению. Как можно изменить его? Попробуем сделать для ребенка ситуацию укладывания спать более привлекательной. Даже незнакомые с психологией родители читают ребенку перед сном сказку (взамен напевавшейся в прошлом колыбельной), дают ему в постель любимую игрушку, оставляют включенным ночной свет. Наиболее примитивный вариант позитивного подкрепления — «если будешь хорошо вести себя и вовремя без капризов ложиться спать, пойдем в воскресенье в зоопарк и я куплю тебе самое лучшее мороженое, какое ты только захочешь; а будешь капризничать — ничего не будет».

Для когнитивистского подхода важен смысл, значение, придаваемое людьми тем или иным жизненным ситуациям или событиям. Например, мы могли бы прежде всего попытаться понять, почему данная ситуация вызывает у мамы напряжение вплоть до ссор с ребенком, что придает ей драматической оттенок. Простой ответ — потому что ребенка надо уложить спать — является в данном подходе недостаточным и неудовлетворительным. Спросив у мамы, почему она так переживает по поводу капризов ребенка и его нежелания ложиться спать, мы можем получить очень разные ответы, разные интерпретации одной и той же ситуации. Что может стоять для нее за этим простым действием — укладыванием ребенка спать? Во-первых, она может сказать, что необходим же какой-то режим, да и воспитательница в садике говорила, что в этом возрасте детей надо укладывать спать в девять часов и ни минутой позже, а то они утром приходят невыспавшиеся и капризничают. Она может чувствовать себя плохой мамой из-за того, что ее ребенок засыпает не вовремя, к тому же ее собственная мама недовольна тем, что родители не могут ребенка вовремя спать уложить. Интерпретация может иметь и совсем иной характер. Ребенок не слушается — и в этом все дело. Он всегда был послушным и покладистым, и вдруг с ним возникают проблемы. Маме хочется, чтобы он

по-прежнему был «управляемым» мальчиком, это так выгодно отличает его от детей ее приятельниц. И муж укоряет ее за то, что она не может справиться с маленьким ребенком, и пугает тем, что будет дальше. Тогда версия ее разногласий с ребенком скорее связана с потребностью контроля над ним, управления им, с ее установкой на то, что ребенок должен быть именно таким и поступать именно так, как ей хочется. Или же — и это тоже вполне возможный вариант — мама торопится уложить ребенка спать, потому что у нее еще столько дел, и по дому надо кое-что сделать, и подруга просила обязательно позвонить, и с работы принесла домой бумаги, в которых надо кое-что посмотреть, и т. д. и т. п. Тогда суть проблемы скорее в том, что мама не может, не умеет заниматься своими делами, пока ребенок не спит. И ей надо «избавиться» от него, чтобы почувствовать, что она наконец-то может сделать что-то для себя. Она не может, не умеет жить своей жизнью при ребенке, и поэтому для нее невольно становится важно, чтобы ребенок ложился пораньше, — тогда только ее жизнь и начинается. Может быть, она и могла бы заняться чем-то своим, но для нее характерно представление, что «правильная» мама все свое время посвящает ребенку, а она же не хочет быть «неправильной» мамой. Заниматься своими делами, предоставив ребенка самому себе, — это «неправильно», поэтому надо сначала уложить его спать, а потом уже можно и о себе подумать.

Этот простой пример иллюстрирует многообразие возможных интерпретаций даже самой обыденной ситуации человеческого взаимодействия. Понятно, что было бы совершенно неправомерно ставить вопрос таким образом, что какие-то из обозначенных объяснений заведомо оказывались бы верными или, напротив, заведомо нереалистичными. Отказ от былого противопоставления и претензий на универсальные терапевтические возможности «своего» метода привели к попыткам более трезвого анализа того, в каких случаях целесообразно применение тех или иных подходов к работе с конфликтами. Современная тенденция скорее проявляется в том, что *ценность метода оценивается не сама по себе, а по ее соответствию клиенту и его актуальной ситуации*. Трудно не согласиться с общим представлением, что «отбор пациентов для специфического психотерапевтического подхода зависит от оценки их потребности и способности инициировать различные процессы изменения» (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 392). Однако практическое решение этой задачи оказывается непростым. Так, в той же «Психотерапевтической энциклопедии» описываются характеристики пациента, для которого «лучшим вариантом будет психоаналитическая психотерапия»: «толерантность к фрустрации», «хороший контроль», «способность к продуктивной работе и поддержанию отношений с окружающими», «наличие чувства юмора и метафоричности мышления» и — как исходная точка — «осознанность страдания или неудовлетворенности наряду с желанием понять себя посредством самонаблюдения» (с. 392). Вряд ли терапевты какого-либо иного теоретического направления, отличного от психоаналитического, отказались бы от клиента с такими показателями. С этим, похоже, согласны и сами

авторы «Психотерапевтической энциклопедии», применительно к когнитивной психотерапии указывающие, что «она наиболее показана людям со способностью к самонаблюдению и анализу своих мыслей» (с. 197).

Таким образом, найти персонологические корреляты потенциальной эффективности или адекватности того или иного психотерапевтического метода достаточно непросто. Возможно, этот поиск должен скорее вестись не на основе тех или иных характеристик клиента, а исходя из особенностей переживаемого им конфликта, тем более что, как мы видели, разные психологические подходы в определенном смысле «специализируются» на разных видах конфликтов.

Другая тенденция, характерная для современной психологической практики, — это *тенденция к интеграции, появление новых, «синтетических» направлений,* которые невозможно было бы однозначно идентифицировать в рамках привычных классификаций подходов. Уже отмечалось, что синтез поведенческого и когнитивного подходов — «когнитивно-поведенческая психотерапия» — оказался более плодотворным, чем практические успехи каждого из этих направлений в «чистом» виде. Происходят перемены даже в такой наиболее разработанной, устоявшейся, а потому и более консервативной практике работы, как психоанализ.

Но, пожалуй, еще более важным результатом отказа от противопоставления разных подходов и защиты «чистоты своих рядов» стало *освобождение самих психологов от прежних жестких канонов работы* (традиции которых были заложены многочисленными психоаналитическими процедурными табу). Взгляд на клиента как на свободную творческую личность дал возможность и самим психологам ощутить свое собственное право на свободу и творчество, в том числе и право выбора своих действий не «по правилам», право на импровизацию. Ведь конкретная практика не может быть заранее уложена в отработанные схемы, и иногда психотерапевт в интересах клиента решается на неожиданные шаги. Вспомним еще раз новеллу Ялома «Лечение от любви» с ее героиней, семидесятилетней женщиной, восемь лет живущей воспоминаниями о былом романе, которые стали для нее своего рода наваждением. В течение пяти месяцев Ялом не мог ни изменить состояние своей пациентки, ни избавить ее от этой фиксации. И тогда он принимает решение включить в процесс работы с пациенткой ее бывшего возлюбленного, напрямую столкнув ее с реальностью. Шаг и нетрадиционный, и рискованный. Однако именно он и оказался эффективным (Ялом, 1997).

Бывает очень трудно отнести процедуры реальной практической работы к какому-то одному конкретному типу. В качестве заключительной иллюстрации приведем случай из практики, который как пример реализации своей стратегии работы с проблемой выбора описывает Ф. Василюк. В консультацию обратилась молодая женщина 22 лет, Т., которая оказалась в ситуации выбора между двумя претендентами на ее руку. Терапевт предложил ей представить себе свою жизнь в течение ближайших лет в случае выбора в пользу одного, а затем в пользу другого. Далее произошла воображаемая

«встреча» клиентки с обеими женщинами, прожившими эти несколько лет с каждым из ее потенциальных избранников (Василюк называет их «посланцами» из двух сценариев ее будущего). Затем состоялась «беседа» с человеком, который является для клиентки воплощением мудрости, носителем созвучных ценностей, в чьем хорошем отношении к себе она уверена. Роль этого на самом деле реально существующего человека на время взял на себя терапевт. В этой роли он

> ...несколько минут побеседовал с Т., стараясь только оказать эмоциональную поддержку и максимально ослабить лихорадочность внутреннего требования Т. от самой себя быстрого принятия решения. Завершился этот короткий диалог сказочной рекомендацией: «Знаешь что — утро вечера мудренее. Ни о чем не думай, ложись сегодня пораньше спать, завтра утром проснешься, и все само встанет на свои места» (Василюк, 1997, с. 313).

Больше они не встретились, а терапевт впоследствии узнал, что Т. отказала обоим претендентам.

Мы привели этот пример (который проигрывает оттого, что он оказался вне контекста общих рассуждений Ф. Василюка о психотехнике выбора), чтобы продемонстрировать ранее обозначенные нами проблемы. К какому типу практической психологической работы может быть отнесен этот реальный случай? Сам автор называет его «психотерапевтической консультацией». К какому направлению практической психологической работы могут быть отнесены приемы, использовавшиеся терапевтом в ходе данной консультации? Могут ли они быть однозначно отнесены к какому-либо из известных направлений работы? Наконец, если эта встреча имела разовый характер, можно ли говорить о «разовой психотерапии»? И, наконец, последний вопрос — имеют ли смысл все эти вопросы?

На наш взгляд, ставить подобные вопросы и искать на них ответы необходимо. Безусловно, современные тенденции в развитии отечественной психологии таковы, что развитие психологической практики идет столь быстрыми темпами, «наверстывающими» годы невостребованности, что мы фактически во многом не успеваем осмыслить происходящие процессы. Не хватает устоявшихся терминов, понятий с четко определенным содержанием, дифференциации используемых процедур и техник, их корректного описания. Любой профессионал понимает, что никакая практика не может обойтись без теории. Но было бы большой ошибкой предполагать, что развитие «технической» стороны дела и накопление опыта сами по себе дадут ответы на все возникающие проблемы. Путь «осознавания», который, как мы видели на примере нашего анализа, фактически во всех современных направлениях практической психологической работы выступает в качестве непременного условия эффективного преодоления своих проблем человеком, должен быть пройден и самой психологической практикой. Чтобы получить ответы, надо осознать вопросы и сформулировать их.

Резюме

1. Задача практической помощи психолога по преодолению конфликтов человека состоит в инициировании и организации его диалога как наиболее конструктивной формы разрешения конфликта с самим собой или другими людьми. Различные виды психологической помощи применительно к проблеме разрешения конфликтов представляют собой разные формы организации этого диалога: психотерапевтическая работа — это помощь человеку в диалоге с самим собой, психологическое консультирование — помощь в диалоге человека с другими.
2. Соответственно трем основным направлениям психологии выделяются и три основных направления в психотерапии — психоаналитическое (динамическое), поведенческое (бихевиористское) и гуманистическое.
3. В соответствии со своим пониманием конфликтов психоанализ видит возможность их преодоления в выявлении бессознательного, «уничтожении» вытеснения и победе сознательного. Фрейдовский психоанализ был ориентирован на выявление невротических проявлений. В следующих поколениях психоаналитиков психоанализ начинает рассматриваться как средство общего развития личности, но во многом сохраняется приверженность такой модели взаимодействия терапевта с пациентом, при которой именно психоаналитику принадлежит активная доминирующая позиция, предполагающая влияние на пациента, с помощью которого и реализуется психотерапевтическое воздействие.
4. Поведенческая психотерапия фокусируется на работе с поведением человека в широком смысле — включая разнообразные «внешние» и «внутренние» ответы-реагирования. Она стремится улучшить это «реагирование», исходя из трудностей, заявленных самим человеком. Наиболее успешными оказались «синтетические» когнитивно-бихевиористские подходы, в частности один из самых известных — рационально-эмотивная терапия. С помощью терапевта клиент «заменяет» свои представления, которые являются причиной неадекватного поведения и переживаний, внешних и внутренних конфликтов, на более конструктивные. Поведенческая психотерапия более ориентирована на работу с интерперсональными проблемами, переживаемыми как внутриличностные и межличностные конфликты.
5. Гуманистическое направление в психотерапии является наиболее разнородным, сформировавшимся в оппозиции к динамическому и поведенческому направлениям. Оно изменяет само понятие сути психотерапии, психотерапевтического воздействия, выступая против элементов принуждения в психотерапии, против «объектного» взгляда на пациента, воздействия на него, утверждая принцип работы «здесь и сейчас» и делая ее целью стимулирование процесса исследования человеком своей души.

6. Клиент-центрированная терапия Роджерса провозглашает своей целью реализацию потенциала человека, наделенного естественным стремлением к развитию и адаптации, обретение им возможности такого развития. Психотерапевтический процесс — это прохождение клиентом через стадии «разблокирования» внутренней коммуникации между частями «Я», развитие диалога в общении человека с самим собой. Усиление личной конгруэнтности человека, а также его конгруэнтности в общении является также основным способом преодоления интерперсональных трудностей. Психотерапевт — это человек, вступающий в равноправные личностные отношения с клиентом, которому он помогает найти путь к самому себе.
7. С точки зрения гештальт-психологии утрата целостности личности, ее фрагментированность является следствием нарушения внутренней гармонии личности. Ее восстановление является основной целью гештальт-терапии, которая акцентирует внимание на взаимодействии противоречащих друг другу, противостоящих сторон «Я» человека. В осознании этих противоположностей и ранее недифференцированных частей своего «Я» гештальт-терапия видит способ формирования и завершения гештальта, что, в свою очередь, является путем преодоления конфликтов. Теоретическое понимание личностного конфликта как дезинтеграции личности и возможности ее преодоления через внутренний диалог нашло прямое выражение в хорошо известных приемах инициации этого диалога в практике гештальт-терапии.
8. Экзистенциальная психология считает базисным конфликт, возникающий вследствие столкновения человека с данностями существования. Такими данностями, первичными проблемами существования, являются смерть, свобода, изоляция и бессмысленность. Сфера работы терапевта экзистенциальной ориентации — это пространство экзистенциальных конфликтов, возникающих из столкновения с этими, наиболее «сущностными» проблемами. Путь их преодоления проходит через усиление субъективности человека с помощью осознавания им себя и своего существования в этом мире, при этом роль терапевта — это инициирование процесса исследования клиентом своей души.
9. Психологическое консультирование — это собирательное понятие для обозначения разных видов и приемов психологической помощи, трудно дифференцируемое от психотерапии и других видов психологической помощи. Считается, что психологическое консультирование больше ориентировано на те проблемы клиента, которые обусловлены «давлением» социальных факторов. Это «давление» всегда проявляется в интерперсональном контексте и конфликтах в отношениях с «другими». Психологическое консультирование — это помощь человеку в поиске его взаимопонимания, в диалоге с другими. Ориентация на «здорового индивида» открыла перед психологическим консультированием большие возможности работы с интерперсональными конфликтами.

10. Групповая психотерапевтическая работа имеет своей целью за счет группового контекста помочь проявлению, осознанию и «проживанию» своих конфликтов человеком. Фактор группы содержит мощный терапевтический потенциал. Конкретные формы использования возможностей группы зависят от ориентации терапевта на конкретные теоретические подходы. В современной практике индивидуальная и групповая психотерапевтическая работа часто сочетаются. Групповая психотерапия позволяет как строить работу по стимулированию внутреннего диалога человека с самим собой, так и вводить его в диалог реального взаимодействия с другими участниками группы, в том числе с их помощью воспроизводить его диалог со «значимыми другими».
11. Диалог, который человек ведет сам с собой или с другими людьми, пытаясь разрешить переживаемые им конфликты, в свою очередь «встроен» в процесс взаимодействия клиента с терапевтом. В этом взаимодействии терапевт может занимать разнообразные позиции — от учителя, наставника, тренера и др. до позиции партнера, вступающего с клиентом в отношения двух равноценных личностей. Этот последний тип отношений и создает возможность подлинного диалога между терапевтом и клиентом. Диалог исключает наставничество (и любую позицию «сверху») и позволяет терапевту занимать позицию посредника в «главном» диалоге клиента — его диалоге по разрешению собственного конфликта.
12. Для современной психологической практики характерен отказ от былого противопоставления разных подходов и претензий на универсальность какого-то одного метода. Следствием этого стала тенденция к интеграции, к появлению «синтетических» направлений и подходов. Важнейшим результатом интенсивного развития психологической практики стал отказ специалистов от принципа обязательного следования психотерапевтическому канону, во многом сложившемуся под влиянием жестких принципов психоаналитической традиции и обретения ими права на свободу и творчество. Отечественная психологическая практика должна пойти путем «осознавания», который открывает возможности понимания и преодоления ею своих проблем.

ГЛАВА 11

Посредничество психолога в разрешении конфликта

- Работа терапевта с реальными ситуациями межличностных отношений
- Принципы психологического посредничества
- Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания
- Процесс психологического посредничества
  - контакт посредника с клиентом
  - анализ конфликта
  - раздельная работа с участниками конфликта
  - процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы

Описывавшиеся в предыдущей главе процедуры психологической работы с конфликтами ориентированы преимущественно на проработку индивидуальных проблем человека — внутриличностных и межличностных конфликтов, причем последние обычно рассматриваются как следствие трудностей, характерных в целом для пространства его интерперсональных отношений. Однако в практической работе часто возникает необходимость разрешения конкретных конфликтных ситуаций, возникающих между людьми.

При этом существуют две принципиальные возможности: психолог в разных формах (индивидуальной беседы, группового тренинга и др.) прорабатывает с клиентом конфликт или конфликтную сферу его взаимоотношений, предполагая, что обсуждение ситуации, ее анализ, возникающие изменения в позиции клиента и т. д. приведут к позитивной трансформации его конфликтной ситуации; другой вариант предполагает прямой контакт психолога со всеми участниками конфликта и непосредственную работу с ними. С точки зрения рассмотрения психологической работы с конфликтами как побуждения человека к диалогу можно сказать, что если в традиционных подходах терапевтической и консультационной работы психолог инициирует, как указывалось, диалог человека с самим собой и другими людьми, то в последнем случае речь идет о диалоге между людьми.

Главное, что отличает такой тип психологической работы с конфликтами от описанных ранее, — это преимущественная ориентация на конкретный конфликт человека, на конкретную сферу его взаимодействия, а не на его интерперсональные отношения в целом. Безусловно, позитивный эффект разрешения конфликта может способствовать улучшению его межличностного общения в целом, однако главным фокусом внимания в этом случае является конкретный конфликт.

При разработке подобных форм работы с конфликтами мы исходили из практической необходимости владения психологом такой формой работы, когда ему необходимо выступить в роли посредника при решении конкретного конфликта. С такой задачей часто сталкивается психолог, работающий в организации, например школьный психолог или психолог-консультант в фирме. Традиционные психологические процедуры, такие как психологическое консультирование или — тем более — психотерапевтическая работа, часто оказываются нерелевантны данной ситуации, поскольку предметом работы являются не психологические проблемы одного человека (даже и интерперсональные — «человек-в-ситуации»), а взаимодействие конкретных людей («люди-в-ситуации»). Определенный опыт подобной практики накоплен в конфликтологии, однако ее формы и принципы не всегда адекватны представлениям психологии о помощи людям, поскольку имеют преимущественно «проблемно-ориентированный» характер. Именно на решение этой задачи — работа с людьми, имеющими проблемы во взаимодействии, — и ориентировано психологическое посредничество.

Работа терапевта с реальными ситуациями межличностных отношений

Описание психологического посредничества мы предварим обращением к опыту психологической работы с реальными ситуациями межличностных отношений и взаимодействия людей. Еще раз отметим, что в случае психотерапевтической работы речь идет скорее о внутренней проработке индивидуальных проблем человека, в том числе и межличностных, в консультировании — о выработке стратегий преобразования человеком ситуации; в данном случае мы будем говорить о работе с конкретными межличностными отношениями.

Принцип одновременной работы с несколькими участниками ситуации имеет давнюю историю. Е. В. Сидоренко, упоминая о методе А. Адлера одновременного консультирования детей, родителей и воспитателей, ссылается на его работу 1932 года (Сидоренко, 1995, с. 3). В данном случае мы обратимся к психологической работе с проблемами интерперсонального общения, когда терапевт вступает в непосредственный одновременный контакт с участниками взаимодействия.

Наиболее «продвинутой» в области психологической работы с «социальными единицами» является семейная терапия, где наряду с традиционными

формами индивидуальной и групповой психотерапии используются и новые практики, например супружеская психотерапия, направленная на помощь семейной паре в преодолении семейных конфликтов и гармонизации их отношений.

При этом акцент часто делается на проблемах мотивации партнеров по браку, которые могут быть источником дисгармонии в их отношениях, на неэффективных паттернах их взаимодействия и на возможностях или препятствиях к личностной реализации членов семьи. Наиболее распространенным в настоящее время является поведенческий подход. Типичная схема работы с проблемами взаимодействия включает несколько этапов: 1) заявление проблемы супругами в терминах поведения; 2) высказывание ими своих чувств; 3) попытка решения супругами своих проблем с помощью предложения вариантов, отбор наиболее приемлемых вариантов с последующим обсуждением, поиск соглашения, отвечающего ряду критериев (Психотерапевтическая энциклопедия, 1998, с. 613–614).

> Терапевт – это человек, который расширяет контексты, создавая такой новый контекст, в котором становится возможным исследование неизвестного ранее. Он поддерживает членов семьи и поощряет их экспериментирование с такими видами поведения, которые прежде ограничивала семейная система. С появлением новых возможностей семейный организм усложняется и вырабатывает более приемлемые альтернативные решения проблем.
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

В любом случае «все семейные терапевты сходятся во мнении, что с дисфункциональными аспектами семейного гомеостаза нужно бороться» (Минухин, Фишман, 1998, с. 71). Однако способы решения этой задачи могут быть различными.

С. Минухин описывает три возможных подхода к семейной терапии. Один из них — он связывает его с именем К. Витакера — исходит из следующего положения: «чтобы изменить целое, нужно добиться индивидуальных изменений у каждого члена семьи». Другой — стратегический подход — ориентирован на «исправление конкретных дисфункциональных аспектов семьи», поскольку проблемы «идентифицированного пациента» поддерживаются организацией семьи, с которой и надо работать. Структурный подход исходит из того, что семья — это целостный организм, сложная система, которая «функционирует ниже своих возможностей». Целью терапевтической работы становятся целостные изменения в семейной системе, к которым и стремится терапевт, бросая вызов организации семьи. При этом могут использоваться разные стратегии, которые Минухин обозначает как «вызов симптому», «вызов семейной структуре» и «вызов семейной реальности».

«Вызов симптому» заключается в том, что семья, имеющая проблемы, обычно связывает свои трудности с кем-то из ее членов — «носителем симптома». Задача терапевта в этом случае состоит в том, чтобы «поставить под сомнение существующее в семье определение проблемы и характер реакции на нее», преследуя цель «изменить или переформулировать представление семьи о проблеме». *«Вызов структуре семьи»* — это попытка изменить сложившиеся стандарты и стереотипы взаимодействия: «бросая вызов правилам», терапевт

изменяет привычные схемы отношений, подсистемы семьи, функции отдельных членов семьи и т. д. в направлении усиления ее приспособительного потенциала. «*Вызов семейной реальности*» — это способ ее «переконструирования», прежде всего за счет изменения восприятия семьи, системы семейных отношений и взаимодействий ее членами.

Наиболее впечатляющим примером работы с взаимодействием людей является неоднократно упоминавшийся нами подход самого С. Минухина. Он исходит из того уже описывавшегося представления, что хотя семья, как правило, связывает свои проблемы с одним из ее членов и ожидает от терапевта работы, направленной исключительно на него, на самом деле этот «идентифицированный пациент» — лишь «носитель симптома», а истинные причины проблем семьи — дисфункциональные взаимодействия в семье, и, следовательно, необходимо изменение этих взаимодействий. Таким образом, объектом работы становится целостная система семьи, для обозначения которой С. Минухин использует слово «холон», обозначающее целостные системы, состоящие из нескольких частей.

Сам Минухин так формулирует различия между работой терапевта, работающего с отдельным человеком, и семейного терапевта: «Терапевт, работающий с индивидом, говорит своему пациенту: “Изменись, поработай над собой, и ты будешь развиваться”. Терапевт, работающий с семьей, воздействует на другом уровне. Члены семьи могут измениться лишь в том случае, если изменятся контексты, в которых они живут. Поэтому семейный терапевт призывает их: “Помогите другому измениться, и это позволит измениться вам во взаимоотношениях с ним и изменит вас обоих в рамках холона”» (Минухин, Фишман, 1998, с. 78). Цель работы терапевта связана с изменением отношений в этом холоне: «...Супружеский холон должен научиться преодолевать конфликты, которые неизбежно возникают, когда два человека создают новое целое, — будь то вопрос о том, надо ли закрывать на ночь окна в спальне, или разногласия по поводу семейного бюджета. Выработка действующих стереотипов проявления и разрешения конфликтов — важнейшая сторона такого первоначального периода» (там же, с. 30).

> В чем заключается искусство семейной терапии? Оно означает, что нужно включиться в семью, воспринимать действительность так, как воспринимают ее члены семьи, и принимать участие в повторяющихся взаимодействиях, которые образуют структуру семьи и формируют мышление и поведение людей. Оно означает, что такое включение нужно использовать как средство стать фактором, вызывающим изменения, который действует в рамках семейной системы и осуществляет свои вмешательства так, как это возможно только в данной семье, с целью создать иной, более продуктивный способ существования. Это означает, что нужно войти в лабиринт, который представляет собой семья, и дать ей в руки нить Ариадны.
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

Для достижения своих целей терапевт использует разнообразные приемы. Такой прием, как инсценировка, Минухин сравнивает с танцем и выделяет

в нем три фигуры: «В первой фигуре терапевт наблюдает спонтанные взаимодействия в семье и решает, какие дисфункциональные области следует выделить. Во второй фигуре терапевт создает сценарии, по которым члены семьи исполняют свой дисфункциональный танец в его присутствии. А в третьей фигуре терапевт предлагает альтернативные способы взаимодействия. Последняя фигура может обозначить перспективы и вселить в семью надежду» (с. 87). Таким образом, терапевт в ходе сеанса создает определенные события, побуждает членов семьи справляться с проблемами при помощи непривычных для них способов взаимодействия, поддерживает их успешные действия и надежду на позитивные изменения.

Большое значение при этом приобретает то, как складываются отношения проблемной семьи с психотерапевтом, какую позицию он занимает в процессе работы. В частности, существует определенный риск того, что терапевт окажется «втянутым в поле семьи» и это помешает его терапевтическим усилиям. В качестве одного из возможных решений этой проблемы предлагается использование группы терапевтов или терапевта и помощника, что обеспечивает некий «баланс» в их взаимодействии с семьей, а если нужно, то и определенную конфронтацию, противостояние в интересах терапевтического процесса. Очевидно, наиболее оптимальным вариантом, как предлагает Минухин, является способность терапевта «чувствовать себя свободно при самых разных уровнях вовлеченности» и использовать как приемы конфронтации, так и нейтральной позиции или обособления — в общем, применять самые разные методы. Работая с семьей, Минухин допускает использование оценок и проявления собственного отношения к высказываниям участников терапевтического процесса. Например, обращаясь к женщине и комментируя ее диалог с мужем, он говорит: «Я думаю, люди иногда чувствуют *подавленность*, когда им, как вашему мужу, приходится быть неискренними. Ваш муж не склонен высказываться напрямик. В вашей семье очень много *неискренности*, потому что вы, в сущности, очень *хорошие люди* и очень *стараетесь не огорчать друг друга.* И поэтому вам приходится очень много лгать с самыми лучшими намерениями» (там же, с. 42).

В качестве еще одного примера работы с обоими участниками конфликта укажем на практику Н. Пезешкиана. Пезешкиан считает, что «пары являются особым случаем семейной терапии»: «Пара совместно обращается за помощью к терапевту. Предметом терапии могут стать проблемы в их отношениях или их отношениях с окружением — детьми, родственниками супруга, на работе и так далее. Оба партнера приходят на занятие вместе и своим поведением дают терапевту пример того, как они взаимодействуют друг с другом. Терапевт может непосредственно вмешиваться и пытаться изменить их поведение или же может вести их к когнитивной дифференциации конфликта и осознанию возможностей изменения форм взаимодействия» (Пезешкиан, 1993, с. 79).

Отмечая отличия семейной терапии, основным объектом которой является семья, от индивидуальной, где устанавливаются двусторонние отношения

между терапевтом и индивидом, Пезешкиан считает, что в случае невозможности вовлечь все конфликтующие стороны в терапевтический процесс можно работать с отдельным пациентом. Это может повлиять на сопротивление других членов семьи и побудить их включиться в занятия. Если же этого не происходит, то возможна другая стратегия — работа с одним из членов семьи, изменение его позиции и семейной роли в свою очередь нарушает правила взаимодействия в семье и тем самым оказывает терапевтическое воздействие на всю семью. Пезешкиан называет это *«семейная терапия без партнера»*. С этой целью, например, могут использоваться инструкции для выполнения самостоятельных «домашних заданий». Для преодоления межличностных конфликтов предлагается стратегия, включающая пять стадий: 1) наблюдение/дистанцирование, предполагающее отказ от критики и стереотипных оценок; 2) инвентаризация, направленная на оценку негативных и позитивных способностей партнера, характерных или желательных для самого пациента; 3) ситуативное поощрение как подкрепление «правильного» поведение партнера; 4) вербализация — использование соответствующих конструктивных правил для обсуждения проблем с партнером; 5) расширение целей, направленное на выбор новых целей и сфер взаимодействия с партнером с учетом его позитивных возможностей и без переноса негативного опыта. Пезешкиан подчеркивает, что «на каждой из этих пяти ступеней человек рассматривается как социальное существо, живущее в сообществе, в котором оно развивается и в котором возникают его конфликты», «позитивная семейная терапия обращается к семье, в которой живет пациент» (с. 185).

Существуют и другие достаточно разнообразные возможности психологической работы с конкретной межличностной ситуацией клиента — от диалога самого психолога с клиентом до группового тренинга, в процессе которого изменяются привычные для человека представления о его взаимодействии с людьми. Тот же Пезешкиан упоминает группы позитивной самопомощи. Они работают в трех основных направлениях: взаимоотношения типа «врач — пациент», «учитель — ученик», «юрист — клиент» и т. д.; отношения врачей (юристов, учителей и др.) к своим коллегам и профессионалам в смежных областях; отношение участников занятий к своим собственным семьям (Пезешкиан, 1993, с. 215). При этом предметом работы является актуальный конфликт, на проработке которого и делается акцент в занятиях группы.

На близких идеях основывается практика отечественного психолога Е. В. Сидоренко, форму которой она сама определяет как «реориентационный тренинг». Программа тренинга, направленного на преодоление трудностей и развитие сотрудничества во взаимодействии взрослых и детей, включает в себя и осознание участниками собственных проблем и трудностей в этом взаимодействии, и построение на этой основе «демократических» (по выражению автора) отношений с детьми. Сидоренко подчеркивает, что «реориентация должна трактоваться не как изменение курса, а как раскрытие целого “веера” возможностей» человека, что «помогает ему почти незаметно для себя преодолевать те “кристаллизованные паттерны поведения”, которые пре-

пятствуют движению в непривычных направлениях» (Сидоренко, 1995, с. 4). Опираясь на конкретные трудные ситуации во взаимодействии взрослых (родителей и педагогов), психолог ведет их к новому видению своих проблем, овладению продуктивными способами их преодоления и в конечном счете к формированию нового стиля взаимодействия.

Таким образом, в рамках терапевтических подходов (особенно семейной терапии) развиваются идеи и формы работы, которые, в сущности, имеют своей целью изменение сложившихся форм отношений людей, осознание и прояснение того, что игнорируется или подавляется ими, и переход на новый, более подлинный уровень взаимодействия, который может быть обозначен как диалогическое общение.

Принципы психологического посредничества

Психологическое посредничество являет собой форму работы, соединяющую психологические представления о работе с конфликтами, возможности ситуационного подхода и опыт, накопленный конфликтологической традицией и основывающийся прежде всего на переговорной практике, использовании идей медиаторства в организации коммуникативного процесса между участниками конфликта и поиске соглашения между ними.

Ситуационный подход, исходя из развиваемого им понимания природы социальных ситуаций и их влияния на поведение, предполагает возможность целостного изменения ситуации за счет модификации тех или иных ее базисных черт, что влечет за собой изменения в поведении и взаимодействии участвующих в данной ситуации людей.

Воспользуемся для иллюстрации примерами М. Аргайла, демонстрирующего, как модификация отдельных черт ситуации приводит к ее целостному изменению. Группы брейнсторминга, по его мнению, возникли в результате изменения лишь одного элемента работы дискуссионных групп — устранения из процесса обсуждения критики и неодобрения. В Т-группах единственной темой беседы стало то, что происходит в группе; типичный репертуар групп был расширен за счет разрешения прямых личностных комментариев. В этих двух случаях новая ситуация создается с помощью изменения элементов обычной ситуации (Argyle, 1981). Наиболее очевидным для психологов примером того, как возникает новая ситуация за счет трансформации элементов среды, является принцип размещения участников групп тренинга в круге. В области менеджмента также могут быть найдены многочисленные иллюстрации влияния изменений в формальных коммуникационных связях на атмосферу в рабочих группах. Все эти примеры указывают на возможность изменения поведения людей за счет модификации ситуации их взаимодействия.

Применение этого подхода к проблеме разрешения межличностных конфликтов означает, что помимо традиционной психологической работы с участниками конфликта возможен путь создания новой ситуации их взаимодейст-

вия, которая и может послужить основой разрешения конфликта. Это не означает, что ситуационный подход представляет собой «внешний» или «поверхностный» путь решения проблем взаимодействия. Он основан на представлении, что «модификация контекста вызывает изменение внутреннего мира» (Минухин, Фишман, 1998, с. 77).

> Терапевт, работающий с индивидом, говорит пациенту: «Изменитесь. Работайте над собой, чтобы расти. Взгляните внутрь себя и измените то, что вы там обнаружите». Семейный же терапевт выдвигает парадоксальное, на первый взгляд, требование: «Помогите измениться другому». Но поскольку изменение одного человека требует изменения его контекста, действительный смысл его слов таков: «Помогите измениться другому, изменив свои отношения с ним». В результате концептуализации, утверждающей нераздельность контекста и поведения, притупляется мысль о виновности, сопровождающая представление о причинности. Как возложение ответственности, так и вытекающее из него возложение вины отступают на задний план более сложной картины.
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

В сущности, речь идет о разных стратегиях психологической работы. В более традиционных формах психотерапевтическая или консультационная работа направлена в целом на позитивные изменения во внутреннем мире личности, пространстве ее межличностных отношений. При этом предполагается, что вероятным следствием достигнутых положительных изменений будет и разрешение переживаемых человеком конфликтов, в том числе и межличностных. Другая стратегия, о которой пойдет речь в данной главе, — это работа с конкретными конфликтами, например с проблемами в отношениях супругов, родителей и детей. Позитивный опыт такой работы, в свою очередь, становится потенциальной основой более глубоких изменений в человеке.

Идеи психологического посредничества используют не только принципы ситуационного подхода и психологической практики в целом, но и опыт разрешения конфликтов в конфликтологии, прежде всего принципы медиаторства.

Однако, хотя процесс психологического посредничества по форме во многом совпадает с медиаторством, между ними существуют и принципиальные различия.

Сущность психологического посредничества в межличностных конфликтах — это участие психолога в коммуникативном процессе, направленном на создание такой ситуации во взаимодействии участников конфликта, которая способствует смягчению их противостояния и возникновению согласия. Медиатор может иметь дело с конфликтом, участники которого вообще не связаны никакими отношениями, кроме данной конкретной ситуации, из-за которой они *ad hoc* оказываются в данном переговорном процессе (например, конфликт вокруг каких-то городских проблем — строительства сооружения, имеющего своих сторонников и противников); соответственно реализуемый медиатором процесс направляется на принятие решения по данной конкретной ситуации.

Психолог имеет дело с людьми, связанными долговременными продолжающимися отношениями, и поэтому даже в ситуации конкретного конфликта задача его разрешения сводится не только и не столько к поиску взаимоприемлемого решения, сколько к восстановлению контакта между участниками ситуации, делающего возможным продолжение взаимодействия и отношений между ними.

Таким образом, *психологическое посредничество — это прежде всего психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе.*

При этом могут быть выделены следующие принципы психологического посредничества.

1. Посредник нейтрален, он не выносит собственных оценок и суждений, не присоединяется к сторонам конфликта.
2. Посредник работает с процессом и не влияет на характер принимаемых решений.
3. Посредник стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к договоренностям.
4. Посредник обеспечивает защищенность участников переговоров.
5. Посредник несет ответственность за процесс, но не за характер принимаемых решений.

Данные представления созвучны основным принципам современной психологической работы в терапевтической и консультационной формах. Так же как терапевт и консультант, посредник исходит из убеждения в способности людей изменяться и изменять свои отношения, сколь бы сложной в данный момент ни была ситуация их отношений. С. Минухин и Ч. Фишман, комментируя процесс работы терапевта с семьей, пишут о его «убеждении в том, что семья как организм потенциально способна на более сложное функционирование, чем то, которое она демонстрирует в данный момент» (Минухин, Фишман, 1998, с. 278).

Психологическое посредничество направлено на процесс организации диалога между людьми, а не на принятие ими решений в сложной ситуации. Подобно тому, как это обсуждалось при описании традиционных форм психологической помощи, посредник исходит из невозможности влияния на конкретные решения человека. Только сами участники конфликтного взаимодействия в полной мере могут оценить приемлемость для них тех или иных способов преодоления кризиса в их отношениях.

Мэй обращает внимание на важный для психотерапевтической работы момент, который, по его мнению, не принимается в полной мере в расчет, а именно: *решение предшествует знанию*. Обычно, пишет он, мы исходим из предположения, что если пациент больше узна́ет о себе и лучше поймет себя самого, он примет соответствующие решения. Но это лишь половина правды. Вторая ее часть, обычно игнорируемая, состоит в том, что «пациент не позво-

ляет себе прийти к инсайту или приобрести знание до тех пор, пока он не готов решать, до тех пор, пока он не займет решительную установку по отношению к жизни и не примет предварительные решения в этом направлении» (May, 1983, p. 166). Мэй при этом оговаривается, что под «решением» он понимает не «прыжки» (решения типа заключения брака или присоединения к иностранному легиону). Речь идет об установке на экзистенциальное решение, и в этом отношении скорее знание и инсайт следуют за решением, чем наоборот.

Другим аргументом, который мы уже приводили, является позитивный опыт собственного принятия решений. Существуют многочисленные экспериментальные данные, свидетельствующие о тенденции отстаивать собственные решения и оценивать их как правильные. На основании этих фактов Д. Майерс утверждает, что «как только решение принято, оно создает собственные опоры для поддержки — причины, которыми мы оправдываем его целесообразность» (Майерс, 1997, с. 183).

Более того, считается, что влияние внешних факторов, например наличие внешнего поощрения, может ослаблять внутреннюю мотивацию, скажем, в случае каких-то действий человека. Потребность в позитивном принятии себя требует от человека воспринимать свои действия и поступки как приемлемые и морально оправданные. Если эти поступки человек расценивает как внешне вынужденные, то он, следовательно, несет за них меньшую ответственность. «Оправдание своих поступков и решений является, таким образом, мерой самозащиты, укрепляет нашу внутреннюю убежденность и чувство собственного достоинства» (там же, с. 192).

Еще одна проблема, возникающая, видимо, в разных видах практической психологической работы с людьми, но особенно часто в деятельности медиатора, — это этическая, или моральная позиция психолога по отношению к проблеме клиента, или, в формулировке Р. Кочюнаса, «в какой степени ценности консультанта должны “участвовать” в процессе консультирования» (Кочюнас, 1999, с. 33).

При этом существуют две полярные точки зрения. Одна из них настаивает на ценностной нейтральности психолога — это означает, что он не должен занимать какую-то собственную моральную позицию по отношению к проблеме клиента. Обычные аргументы в пользу подобной точки зрения связаны с нежелательностью или даже невозможностью оказывать ценностное влияние на клиента, с признанием права клиента на собственную систему этических представлений, с тем, что клиент, сталкиваясь с моральной позицией психолога, подсознательно ждет оценок и начинает защищаться и т. д.

Альтернативная точка зрения предполагает, что, напротив, консультант должен открыто выражать свою ценностную позицию, иначе клиент может считать, что любое его поведение является приемлемым.

Р. Кочюнас, не соглашаясь ни с одной из этих крайних точек зрения, считает тем не менее, что консультант должен иметь четкую ценностную позицию и не скрывать ее от клиента.

Он приводит пример конкретной ситуации, когда женщина обращается за помощью по поводу своих отношений с мужем. Она не может принять решение — развестись с мужем или сохранить семью ради детей, допуская возможность внебрачных связей. Кочюнас считает, что от собственных ответов консультанта на вопросы о ценности брака, последствиях развода, положении детей в ситуации неблагополучного брака родителей и т. д. зависит и процесс консультирования, и его результат.

Понятно, что суждения такого рода весьма относительны, и все зависит от конкретного контекста ситуации. Такие вопросы не имеют однозначных ответов, а потому и наши принципиальные позиции относительно них не всегда помогают нам.

Важнее, на наш взгляд, проблема профессиональных ценностей психолога, реализуемая им в практической работе. В частности, такого рода ценностной установкой в работе посредника для меня является убежденность в целесообразности коммуникации и ее абсолютное преимущество над некоммуникацией. Иначе говоря, в любом случае лучше пытаться наладить коммуникацию и договориться, чем не пытаться. Другое представление, созвучное высказанному С. Минухиным и Ч. Фишманом, связано с верой в способность людей действовать ответственно и эффективно, изменяя тем самым свои отношения и разрешая возникающие конфликты.

Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания

Задача организации диалога между людьми заставляет нас остановиться на барьерах коммуникации — того, что служит препятствием в их диалоге. Ранее говорилось, что обращение человека к психологу всегда так или иначе отражает его потребность в диалоге с самим собой или с другими людьми и означает, что сам человек ощущает проблемы в реализации подобного диалога. В той же мере это относится и к такой форме работы психолога, как психологическое посредничество — обращение к психологу связано с тем, что участники конфликта потерпели неудачу в собственном диалоге.

Самое главное препятствие к конструктивной работе с конфликтом — это нежелание сторон разрешать его. Если считать, что разрешение конфликта прежде всего предполагает достижение сторонами согласия в диалоге, то теоретически оно возможно (если оставить в стороне вопрос о качестве достигнутых договоренностей) всегда, за исключением тех случаев, когда стороны не хотят этого. Стороны не стремятся к разрешению конфликта, когда ими (или одной из них) принято решение о разрыве отношений или когда сохранение конфликтных отношений создает какие-то преимущества сторонам (или одной из них). Первый случай соответствует тому, что ранее рассматривалось как возможность прекращения конфликта без его разрешения: супру-

ги разводятся, подчиненный увольняется и т. д., так и не найдя выхода из острого конфликта.

Какова может быть заинтересованность человека в конфликте? Если говорить о конкретных конфликтных ситуациях, то следует иметь в виду, что конфликт — это изменение структуры принятого взаимодействия, это разрыв «здесь и сейчас» сложившихся отношений со всеми присущими им правилами и взаимными обязательствами. Тогда «выгода» конфликта может состоять, например, в снятии с себя некоторых обязательств. Поссорившись с женой, можно не идти с ней на день рождения тещи или не ехать на дачу в выходные. Это локальные, «мелкие» эпизоды, но речь может идти и о затяжных не решаемых проблемах в отношениях супругов, которые позволяют им существовать достаточно автономно, что устраивает обе стороны, — можно жить своей жизнью, не слишком сковывая себя семейными обязательствами, снизить свою ответственность перед близкими и т. д.

Многочисленные иллюстрации «выигрыша» от конфликта можно найти в описаниях конкретных проблем, переживаемых людьми, например в семейных отношениях. П. Пэпп, в связи с обсуждением терапевтической работы с семьей, где родители часто «переводят свой конфликт в другое русло через посредство ребенка, у которого развивается симптом», метко замечает: «Теперь центральная проблема заключается не в том, как устранить симптом, а в том, что произойдет, если он будет устранен; предметом терапевтической дискуссии становится не "проблема" — у кого она наблюдается, чем вызвана и как от нее избавиться, — а то, как семья сможет выжить без нее, на ком и как скажется ее отсутствие и что они будут в связи с этим предпринимать» (Минухин, Фишман, 1998, с. 245–246).

Несмотря на то что близкие и хорошие отношения обычно являются социально и личностно одобряемым образцом человеческого взаимодействия, люди далеко не всегда стремятся к максимальной близости даже при формально близких отношениях. Однажды одна из студенток попросила помочь ей разрешить конфликтную ситуацию, возникшую у нее с родителями мужа. В процессе обсуждения с ней этого конфликта выяснилось, что помимо конкретного эпизода, происшедшего из-за недоразумения, и последующего взаимного недовольства сторон, их отношения с самого начала имели не слишком близкий характер. Но когда я задала ей вопрос, хотела бы она вообще улучшить свои отношения с ними, после некоторого раздумья она ответила отрицательно. Свою позицию она мотивировала тем, что они очень разные люди и более близкие отношения были бы для них затруднительны и, пожалуй, могли бы привести даже к осложнениям. Это частный пример, однако случаи, когда люди предпочитают иметь дистантные отношения, считая, что это способствует их стабильности, являются не столь уж редкими.

Из других ощутимых препятствий в межличностной коммуникации стоит упомянуть такие, как частое *использование «силовых» методов* и *привычка быть судьей*. Одной из отличительных особенностей межличностного конфликта по сравнению с другими проблемами, которые переживают люди, яв-

ляется оценка каждой из сторон своей позиции как более «правильной», обоснованной, справедливой. Чем более человек отождествляет отношение к своей позиции с отношением к себе, тем более он будет эмоционально вовлечен в конфликт, тем сильнее будет отстаивать правоту своей позиции, фактически тем самым защищая свое «Я». Ощущение «атаки» на себя, возникающее у человека в результате поведения партнера или, возможно, вследствие собственных личностных особенностей (вспомним многочисленные высказывания психологов относительно невротиков, которые ведут себя так, как если бы весь мир был враждебен по отношению к ним), заставляет его «обороняться», т. е. вести себя по законам «борьбы», в которой использование «силовых» методов неизбежно. С этим же связана и другая проблема: оборотной стороной «своей правоты» является осуждение другого («Если я прав, то другой не прав» или «Если он окажется не прав, то я буду прав»).

> Ошибочные представления, становящиеся для людей препятствием в успешном разрешении конфликтов:
>
> «*Иллюзия Выигрыша-Проигрыша*»: наши потребности абсолютно несовместимы, только один из нас может победить.
>
> «*Иллюзия Плохого человека*»: наш конфликт – это прямой результат твоей некомпетентности, грубости, глупости или других недостатков; он может быть разрешен только в том случае, если ты их признаешь и исправишь.
>
> «*Иллюзия Камня преткновения*»: наши разногласия непримиримы, соглашение невозможно.
>
> *Д. Дэна*

Таким образом, неэффективные стратегии поведения, которые выбирают люди в конфликтных ситуациях, становятся главным препятствием к их разрешению. В их основе — представление о том, что выйти из конфликта можно лишь «победив» партнера, подмена поиска решения борьбой за свои интересы, отсутствие навыков эффективной коммуникации.

Именно в коммуникативном аспекте конфликта, пожалуй, наиболее явным образом проявляются нарушения взаимодействия участников ситуации. А. Силларс и Дж. Вейсберг описывают свои наблюдения следующим образом: «Фактически впечатляющей чертой интенсивного интерперсонального конфликта является дезинтеграция конвенциональных схем беседы. По мере усиления конфликта беседы в возрастающей степени становятся менее упорядоченными, ясными, релевантными и целенаправленными и более импульсивными, эмоциональными и импровизационными. В той мере, в какой конфликты являются глубокими и неуловимыми, менее целесообразно рассматривать коммуникацию как инструментальный акт, направленный на разрешение сфокусированных проблем, и более адекватно рассматривать ее как экспрессивное и относительное событие с многозначными целями и последствиями» (Sillars, Weisberg, 1987, p. 149). Характерно, что рекомендательная литература по конструктивному поведению в конфликте прежде всего направлена на оптимизацию вербальной коммуникации (например, Дэна, 1994; Шиндлер, Лапид, 1992).

Хотя дезорганизация взаимодействия в конфликте особенно явно проявляется именно в вербальной коммуникации, именно через вербальную коммуникацию и оказывается возможным поиск взаимопонимания.

Ю. Хабермас, автор теории коммуникативных действий, выделяет три основные функции речевых действий: изложение фактов, установление межличностных отношений и выражение субъективных переживаний. Когда мы что-то говорим, мы, по мнению Хабермаса, выдвигаем определенные притязания на подлинность: «...Мы посредством языка утверждаем, что нечто в мире истинно, что определенные нормы в обществе верны и что я даю правдивую картину своих субъективных переживаний» (Монсон, 1992б, с. 328). Это и является основой понимания людьми друг друга.

Потенциальная возможность взаимопонимания, заложенная в языке, однако, может быть реализована лишь при определенных условиях.

По Шюцу, интерсубъективное понимание основано на двух допущениях. Первое — это «обоюдность перспективы», предполагающая, что «для того чтобы разговор между двумя людьми имел смысл, должна быть возможность обмена перспективами между ними. Они должны уметь встать на точку зрения и позицию другого и продолжать быть в состоянии понять друг друга». Второе — «смысловая конгруэнтность перспективы» — означает, что «обе стороны в разговоре полагают, что они истолковывают ситуацию сходным образом» (Бекк-Виклунд, 1992, с. 81).

Преодоление этой трудности связано с организацией диалога между участниками ситуации. Традиция понимания диалога как подлинного общения и пути к взаимопониманию берет свое начало еще в работах М. М. Бахтина, критиковавшего точку зрения, согласно которой «одно сознание и одни уста совершенно достаточны для всей полноты познания» (Бахтин, 1972, с. 195). Идеи Бахтина заложили основу современной точки зрения, согласно которой «диалог — столкновение разных умов, разных истин, несходных культурных позиций, составляющих единый ум, единую истину и общую культуру» (Баткин, 1978, с. 137). Применительно к ситуации конфликта это означает, что идет «совместный поиск некоей общей позиции, отчего столкновение и борьба мнений становится диалогом, а его участники — партнерами» (Каган, 1988, с. 147).

Конфликт — это коммуникативная ситуация, в процессе которой, как и в любой другой речевой ситуации, стороны стремятся и понять, и быть понятыми, и воздействовать друг на друга. «В условиях конфликта тексты, которыми обмениваются участники, зачастую оказывают большее влияние на формирование у них моделей ситуации, чем на фактическое положение дел. Происходит парадоксальная трансформация онтологии мира. Модели мира и знаний участников ситуации становятся не менее, а, может быть, даже более “вещественны”, чем внешние, объективно определяемые обстоятельства» (Язык и моделирование... 1987, с. 7). Тем самым конфликтное взаимодействие — это прежде всего коммуникативное взаимодействие, в процессе которого люди неизбежно вынуждены — поскольку они пытаются воздействовать друг на друга — стремиться к тому, чтобы быть понятыми. И именно это на самом деле создает принципиальную возможность взаимопонимания между ними.

Однако для того чтобы это стало действительно возможным, необходимо такое эффективное взаимодействие, которое ведет к ослаблению противо-

стояния и пониманию. Организацию этого взаимодействия в конфликте и берет на себя посредник. *Процесс психологического посредничества переводит межличностный конфликт в форму коммуникативной ситуации с особыми правилами, взаимодействие в которой способствует урегулированию конфликта.*

Процесс психологического посредничества

Дальнейшее изложение будет посвящено описанию процесса психологического посредничества в конфликтах, в значительной степени основанного на нашем собственном опыте подобной работы (подробнее см.: Гришина, 1993). Отметим, что в отечественной литературе только начинает складываться традиция описания процесса практической работы психолога, и изложение практических процедур связано с немалыми трудностями формализации иногда трудноуловимых нюансов подобной работы.

Работа психолога с конфликтом начинается с обращения одного или обоих участников конфликта к психологу. (Психолог, работающий в организации, может оказаться в ситуации, когда к нему обращается руководитель, перед которым встала задача урегулирования конфликта.)

На этой стадии психологу после выслушивания проблемы человека необходимо принять решение о типе работы, релевантной данной проблеме, — идет ли речь о психотерапевтической работе, индивидуальном консультировании или процессе работы с обоими участниками конфликта (при этом не подразумевается, что психолог должен лично быть в состоянии реализовать любой из необходимых видов психологической помощи). Сразу отметим, что посредничество (как и любая другая форма вмешательства третьей стороны в конфликт) основано на добровольном согласии обеих сторон на участие в этом процессе, а потому, независимо от позиции психолога, оно может оказаться неприемлемым из-за отказа кого-либо из участников конфликта от участия в совместном обсуждении.

Основанием для принятия решения в пользу того или иного вида работы психолога с конфликтом является знакомство с клиентом и его проблемой. С этого начинается любая психологическая работа с клиентом, и на этом этапе психолог может принять решение о целесообразности работы с данной проблемой не в режиме индивидуальной работы с клиентом, но в рамках посредничества.

Упрощая ситуацию, можно сказать, что в процессе психологического посредничества выделяются три стадии: беседа с первой стороной конфликта, беседа со второй стороной конфликта, совместное обсуждение проблемы участниками конфликта и посредником. Упрощение состоит, во-первых, в предположении однонаправленного характера процесса (тогда как в действительности встречи с каждым из участников конфликта могут иметь неоднократный характер и после встречи со второй стороной конфликта может воз-

никнуть необходимость повторной встречи с первой и т. д.) и, во-вторых, в ограничении числа участников двумя сторонами.

Контакт посредника с клиентом

Контакт посредника с клиентами имеет те же характеристики, что и любой другой консультативный контакт. Смысл этого термина близок тому содержанию, которое Роджерс вкладывает в понятие помогающих отношений. Под ними он понимает «отношения, в которых по крайней мере одна из сторон намеревается способствовать другой стороне в личностном росте, развитии, лучшей жизнедеятельности, развитии зрелости, в умении ладить с другими» (Роджерс, 1994, с. 81). Созвучно этому Р. Джордж и Т. Кристиани определяют консультативный контакт как «уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни» (цит. по: Кочюнас, 1999, с. 47). Основными параметрами такого контакта авторы считают его эмоциональную природу (скорее, чем когнитивную), интенсивность, динамичность, конфиденциальность, оказание поддержки и добросовестность.

Психологическое посредничество заимствует некоторые принципы медиаторства, поэтому работа психолога в роли посредника отличается некоторыми особенностями, характерными для форм участия третьих лиц в переговорном процессе.

Наиболее важной среди них является принцип нейтральности, соблюдение которого считается важнейшим условием успешной деятельности любого посредника в переговорном процессе, в том числе и психолога-посредника, поскольку именно нейтральная позиция третьей стороны является основой доверия к ней участников конфликта. Традиционное понимание нейтральности третьей стороны сводится к ее незаинтересованности в преимуществе того или иного участника конфликтной ситуации, в «победе» его позиции, в реализации его интересов и т. д. Не входит ли этот принцип в противоречие с общепризнанным для психологической практической работы представлением о необходимости безусловного и безоценочного принятия всех аспектов субъективного мира клиента — то, что вслед за Роджерсом определяется его последователями как «безусловное позитивное отношение»?

Нейтральность в психологическом смысле — это прежде всего безоценочность позиции психолога. Позитивная или негативная оценка — это принятие или отвержение позиции человека, это наше отношение к его действиям и т. д. Известно, что Роджерс именно склонность оценивать, судить, одобрять или не одобрять рассматривает как основное препятствие, основную помеху в межличностном общении (Роджерс, 1994, с. 392). В своих работах он обосновывает и отстаивает идею понимания без оценки и его исключительно позитивного влияния и на процесс общения, и на личность — в случае психотерапевтического контакта — клиента. Деструктивный эффект оценочности уси-

ливается при эмоциональной вовлеченности участников в ситуацию, что, как ранее указывалось, является неизбежным элементом конфликтного взаимодействия.

В работах Роджерса, в сущности, можно найти и психологическое обоснование медиаторства, хотя он прямо и не ставил перед собой этой задачи: «Третье лицо, способное отстраниться от своих собственных чувств и оценок, может очень помочь, выслушивая с пониманием каждого индивида или группу и проясняя мнения и отношения каждой стороны... Влияние такого "понимающего катализатора" в группе позволяет ее членам в своих отношениях все ближе и ближе подойти к объективной истине. Таким образом, начинается взаимное общение, и достижение определенного согласия становится значительно более вероятным. Поэтому мы можем утверждать, что, хотя при наличии сильных эмоций достигнуть понимания с оппонентом гораздо труднее, наш опыт показывает, что в условиях небольшой группы нейтральный понимающий лидер или терапист, выступающий как "катализатор", могут преодолеть это препятствие» (там же, с. 396).

Нейтральность – это больше, чем просто неприятие чьей-то стороны в конфликте; это осознание того, что причиной группового конфликта не может быть один человек или событие. Это не может служить поводом для порицания, так как ни одна часть поля или личность не может быть «плохой» без участия всей системы. Нет деспота без жертвы, не существует напряженности без людей, которые стремятся избежать ее!

А. Минделл

Таким образом, именно безоценочная позиция, по утверждению Роджерса, приводит к тому, что «барьеры защитного характера удивительно быстро исчезают, как только люди обнаруживают, что единственное намерение — понимать, а не оценивать их» (там же, с. 399). Наше психологическое понимание нейтральности в полной мере созвучно тому, что Роджерс называет безоценочностью. Требование необходимости нейтральной позиции посредника, в частности, может найти теоретическое обоснование в многочисленных фактах влияния «приписывания» причин поведения или «интенций» партнеру по общению на дальнейшее поведение самого «наблюдателя» (Хекхаузен, т. 1, с. 73). Существуют и экспериментальные исследования, показывающие, что нейтральное отношение к партнеру, так же как и позитивное (в отличие от негативного), увеличивает степень самораскрытия (Derlega V. et al., 1987).

Примеры реализации нейтральной позиции можно найти и в описаниях конкретной работы психотерапевта. Например, С. Минухин и Ч. Фишман указывают на его «активную», но «нейтральную» позицию, что никак не исключает его присоединение к семье и оказание ей поддержки (Минухин, Фишман, 1998, с. 40, 47).

Это не означает, однако, что проблема нейтральности не вызывает вопросов, когда психолог реализует ее практически. Нейтральность в поведении посредника в конфликте — необходимая, но трудно удерживаемая позиция в силу потребности его участников получить от терапевта подтверждение своей правоты, пытаясь «перетянуть его на свою сторону», представляя свою

позицию более справедливой, свое поведение более «правильным», а себя — «жертвой» партнера. Фишман описывает следующий эпизод из своей практики. В течение двух месяцев он работал с супружеской парой, которая за это время добилась существенных успехов в преодолении своих трудностей:

> По существу они смогли перейти тот рубеж, на котором прежде обычно происходило размывание их трудностей благодаря привлечению третьего лица, и получили возможность разрешить некоторые свои разногласия.
>
> Но однажды жена позвонила терапевту и сказала, что хотела бы в начале следующего сеанса побеседовать с ним наедине. Терапевт согласился. В начале сеанса жена и терапевт заходят в его кабинет, а муж ждет в коридоре.
>
> **Жена.** Фрэнк меня не понимает. Всякий раз, стоит мне заикнуться о том, как я беспокоюсь за свою мать, он выходит из себя.
>
> **Фишман.** Это касается только вас с Фрэнком. Он должен присутствовать здесь, чтобы ответить (Минухин, Фишман, 1998, с. 143).

Фишман, комментируя этот эпизод, говорит о том, что если бы он позволил женщине жаловаться на своего мужа, это означало бы не только «недопустимое вовлечение терапевта» в их отношения, но и «лишило бы мужа и жену возможности самостоятельно уладить свои разногласия». Добавим к этому, что даже «разовое» присоединение терапевта к позиции одной из сторон разрушает процесс посредничества и, что еще опаснее, может обострить конфликт, усиливая позицию одного из участников и ослабляя позицию другого и вообще меняя схему конфликта (теперь их двое против одного).

Таким образом, психолог, выступая в роли посредника, должен сохранить нейтральность по отношению к позиции участника конфликта, не стать его «адвокатом», иначе возможность посредничества будет исключена. Посредник не судья, и он не должен принимать собственных решений, касающихся конфликта. Посредник не может выносить своих оценок по поводу проблемы конфликта и поведения его участников, не должен «присоединяться» к позиции участников, так как в этом случае он не сможет оказать им эффективную помощь.

Его нейтральность, однако, не означает бесстрастности или равнодушия. Участники конфликта должны чувствовать заинтересованность посредника в успешном разрешении конфликта — но не в победе какой-либо из сторон. Обратившийся к посреднику человек должен уйти с чувством того, что посредник понимает его проблемы, заинтересован в успешном решении конфликта, но не будет являться «адвокатом» его позиции.

Положение посредника часто осложняется тем, что обратившиеся к нему люди, как правило, ждут от него помощи, советов, поддерж-

Во время первого сеанса с такой воинственной парой терапевт может сказать: «Вы правы» — жене и «Вы тоже правы» — немедленно ощетинившемуся мужу. А затем продолжить: «Однако за то, чтобы чувствовать себя правым и несправедливо обиженным, придется заплатить дорогую цену — ваша совместная жизнь будет несчастной». Правда, это не слишком мягкий прием присоединения, однако такой вызов («чума на оба ваших дома») дает понять, что терапевт принимает к сердцу проблемы этой пары.

С. Минухин, Ч. Фишман

ки своей точки зрения. Они ждут, что своей компетентностью или своим авторитетом он решит проблему в их пользу или, по крайней мере, укрепит их в сознании своей правоты.

Устоять в этой ситуации направленных на тебя ожиданий (тем более, если у посредника возникает иллюзия, что он видит простой и эффективный способ решения проблемы) можно только при абсолютной уверенности в том, что самую большую помощь людям можно принести, не решая за них проблемы, а помогая им самим их решить. Вспомним часто используемую сейчас поговорку о том, что если человек голоден, то лучше дать ему не рыбу, а удочку. Если у человека есть проблема, то лучше дать ему не конкретное решение, а способ, инструмент решения своих проблем.

Анализ конфликта

Несмотря на то что в практике широко используется метод «анализа конкретных случаев» и во многих других областях деятельности часто возникает задача анализа ситуаций, процесс анализа конфликта редко освещается в литературе.

Один из немногих и последних примеров — это работа Р. Фишера по проблемам межгрупповых конфликтов, снабженная иллюстрациями анализа политических конфликтов. Фишер, также отмечая игнорирование конфликтологией анализа конфликтов, понимает под последним первоначальное и взаимное изучение, дифференциацию и прояснение источников конфликта и процессов взаимодействия, характеризующих как его историю, так и его текущее проявление. Эта фаза, по его мнению, вводит в «феноменологическое объяснение» конфликта, в котором стороны совместно идентифицируют, различают и устанавливают приоритеты существенных элементов конфликта способом, который ведет их к взаимному эмпатическому пониманию.

В такой трактовке анализ конфликта становится важной стадией конструктивного разрешения конфликтов. Как считает Фишер, *основные принципы анализа конфликта* могут быть сформулированы следующим образом.

1. Анализ конфликта должен быть направлен на источники и типы конфликта и процессы взаимодействия и эскалации, которые привели к теперешнему состоянию конфликта.
2. Анализ конфликта должен описывать потребности, ценности, интересы и позиции в связи с главными спорными вопросами.
3. Анализ конфликта должен быть направлен на восприятия, когниции, потребности, опасения и цели каждой стороны и должен делать возможными взаимное прояснение ситуации, взаимный обмен признаниями, гарантиями и потенциальными вкладами между сторонами.
4. Анализ конфликта требует ясной и честной коммуникации, в которой стороны восприимчивы к общим ошибкам в восприятии и когнициях и развивают эмпатическое понимание друг друга.

5. Анализ конфликта может быть облегчен умелым и беспристрастным консультантом — третьей стороной, которая усиливает мотивацию, улучшает коммуникацию, регулирует взаимодействие и помогает диагнозу, поставляя релевантные концепты социальной науки (Fisher, 1994, p. 50–53).

Изложенные Р. Фишером принципы представляют несомненный интерес, однако они относятся уже к самому переговорному процессу между сторонами, нас же интересует предварительный анализ конфликта.

К. Крессел и Д. Пруитт, пытаясь систематизировать действия медиатора, выделяют в качестве одного из видов рефлексивное вмешательство, которое относится к действиям медиатора, направленным на его собственную ориентацию в споре и создание базы своей последующей деятельности. *Рефлексивные действия* делятся на три вида.

1. Обеспечение доступа к конфликту — речь идет об усилиях, которые может (или должен) предпринять медиатор, чтобы получить согласие или разрешение на посредничество.
2. Установление контакта — действия, предпринимаемые медиатором, чтобы добиться своего принятия спорящими сторонами, направленные на установление раппорта, благоприятствующего доверию участников спора к мотивам и умениям медиатора. По мнению многих исследователей, установление раппорта является наиболее важной задачей медиатора, а его неудачи часто рассматриваются как следствие недостаточного доверия к нему участников конфликта. В свою очередь считается, что доверие зависит от непредвзятости, беспристрастности и нейтральности медиатора.
3. Диагностика относится прежде всего к тому, имеют ли стороны достаточную мотивацию и возможности для разрешения конфликта, а также к выбору тактик медиаторства и другим его аспектам (Kressel, Pruitt, 1985).

Нередко в психологической литературе речь идет о трудностях анализа конфликта, который может быть основан на ряде сложных проблем, частично неосознаваемых, частично игнорируемых или просто скрываемых его участниками, при этом за конкретным предметом разногласий сторон реально может стоять другая, более сложная проблем; обсуждение этих вопросов может породить сомнения в принципиальной возможности анализа конфликта. Как отмечает В. А. Смехов, в связи с задачей психологической диагностики и коррекции конфликтных взаимоотношений в семье, «как правило, участники семейных конфликтов выглядят в консультации не столько как противоборствующие стороны, адекватно осознавшие свои цели, сколько как жертвы своих собственных неосознаваемых личностных особенностей» (Смехов, 1985, с. 83).

Аналогично Э. Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис указывают на следующие трудности, возникающие при получении необходимой информации при пси-

хотерапевтической работе с семьей: проблема интимности («скрываемость» информации по соображениям морального характера или культурной табуированности), проблема изменчивости (быстрая сменяемость событий семейной жизни) и проблема разбросанности данных («проживание» разных явлений семейной жизни в разных сферах ее жизнедеятельности, в силу чего какие-то из проблем обнаруживаются только в определенном контексте) (1999, с. 291).

> Когда терапевт наблюдает за семьей, его захлестывает изобилие сведений. Нужно провести границы, выделить сильные стороны, отметить проблемы, изучить взаимодополняющие функции. Чтобы извлечь из этих сведений какой-то смысл, терапевт отбирает их и организует в некую структуру... При этом он отсекает многие области, которые хотя и интересны, но не способствуют достижению терапевтической цели, стоящей перед ним в данный момент.
>
> ...Научиться этому нелегко. Мы все ориентируемся на содержание. Мы любим следить за сюжетом, нам не терпится узнать, чем кончится дело. Однако терапевт, ориентированный на содержание, может попасть в ловушку, превратившись в некое подобие колибри. Привлекаемый роскошным многоцветьем аффективного расстройства в семье, он перепархивает с проблемы на проблему. Он получает много информации, удовлетворяет свое любопытство и, возможно, доставляет удовольствие семье, но польза от его сеансов сводится лишь к сбору данных. К концу сеанса терапевт может запутаться в многообразии проблем. А семья вполне может испытать привычное разочарование: они рассказали о своих проблемах терапевту, а «он ничем нам не помог».
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

Нам представляется, что эти сложности иногда в немалой степени порождены бесперспективной идеей поиска «истины», что, бесспорно, является затруднительным. Задача анализа конфликта на начальной стадии работы психолога сводится не к поиску «истины», а к пониманию того, как конфликтная ситуация воспринимается ее участниками.

Решение проблемы «нужной» информации — одна из важнейших сторон работы терапевта, и принцип «чем больше, тем лучше» не способствует эффективной организации терапевтического процесса.

Исходя из опыта собственной работы, мы считаем важным уточнение следующих аспектов конфликта.

1. *Участники конфликта.* В психологическом конфликте не все участники конфликтной ситуации могут принимать активное участие в конфликтном взаимодействии. Теоретически участником конфликта, однако, является любой участник ситуации, чьи интересы этой ситуацией затронуты и чья позиция может иметь влияние на исход конфликта. Однако это не означает, что все причастные к конфликтной ситуации лица должны быть привлечены к ее разрешению, в отдельных случаях это может оказаться невозможным или нецелесообразным. Например, фактическим участником конфликта между молодыми супругами яв-

ляется мать одного из них, живущая отдельно, но оказывающая негативное влияние на их отношения своим постоянным вмешательством в их жизнь. В других супружеских конфликтах их участником нередко является ребенок, но привлекать его к диалогу родителей часто нежелательно. В таких случаях важно определить, каковы интересы отсутствующей стороны и каким образом то или иное решение может на них отразиться.

2. *Проблемное поле конфликта.* За конкретными проблемами, являющимися причинами разногласий участников конфликта, может стоять некое основное, или базисное противоречие, доминантное для данного конфликта. Например, противоречие между представлениями супругов о взаимных семейных обязанностях может быть источником множественных разногласий по частным проблемам. В основе конфликта между двумя руководящими сотрудниками организации может лежать борьба за власть, которая приводит к постоянным разногласиям по поводу тех или иных аспектов деятельности. Видение конфликтной ситуации через формулировку ее основного противоречия обеспечивает более объективный взгляд на конфликт и позволяет избежать оценочной позиции. При этом часто обнаруживаются типичные причины нарушений во взаимодействии и отношениях людей, что и заставляет расценивать эти нарушения как распространенные трудности интерперсонального общения, а не как «вину» одного человека по отношению к другому:
   1) когда говорят о причине конфликта, обычно имеют в виду конкретные обстоятельства взаимодействия людей, когда что-то в их действиях или поведении приводит к их столкновению. В отдельных конфликтах их причина непосредственно предшествует развитию событий, и предмет разногласий четко определяется противостоящими сторонами;
   2) довольно часто, однако, открытому столкновению предшествует скрытое развитие конфликта в виде растущего напряжения или недоверия между сторонами. В этих случаях у участников взаимодействия могут накапливаться взаимные претензии, и открытое столкновение становится формой их проявления. Переход конфликта из скрытого плана в пласт открытого конфликтного взаимодействия часто сопровождается событием, которое называется поводом возникновения конфликта.
3. *Позиции и интересы.* В конфликтологической литературе принято различать позиции и интересы участников конфликта. При этом позиция участника конфликта — это его точка зрения на затронутую конфликтом проблему, выражаемое им несогласие, предъявляемые претензии, неудовлетворенность и т. д. Позиция может не отражать интересы участника конфликта, которые и должны быть основной плоскостью поиска соглашения между сторонами.

4. **Отношения участников конфликта.** Поскольку психолог имеет дело с ситуациями долговременных отношений людей, во внимание должен быть принят опыт отношений сторон. Характер влияния прошлого опыта отношений партнеров, как уже указывалось, не нашел достаточного отражения в литературе по теории и практике коммуникативных ситуаций. Для первичного анализа можно воспользоваться описанными нами моделями конфликтного взаимодействия, возникающими как результат прошлого опыта участников конфликта и их определения данной конкретной ситуации. При этом должны приниматься во внимание и общие диспозиционные тенденции как абстракции из прошлого опыта (Kellerman, 1987, p. 192–195), и более частные установки участников относительно данной ситуации.

Если этот опыт имеет позитивный характер (партнеры не имели существенных разногласий или имеют успешный опыт их преодоления), возникшая конфликтная ситуация воспринимается ими как частные разногласия по отдельному вопросу, успешность предшествующего общения поддерживает в них уверенность в возможности решения спорного вопроса. Они не уходят от проблемы, не ограничивают, а, напротив, часто интенсифицируют свое взаимодействие, пытаясь путем обсуждения проблемы прийти к тому или иному варианту ее решения.

Если опыт предшествующего общения участников конфликта недостаточно удовлетворителен (возникавшие в прошлом разногласия не были успешно преодолены), то новые проблемы наслаиваются на нерешенные (или неэффективно решенные) в прошлом, и участники конфликта воспринимают их в целом как цепь разногласий, как взаимонепонимание по целому кругу проблем или зоне взаимодействия. Прежний неудачный опыт лишает их уверенности в возможности соглашения, соответственно они и не пытаются решить между собой проблему, более того, часто начинают ограничивать свое общение, чтобы еще больше не усложнять ситуацию. Для решения же возникшей проблемы они используют предписанные (в служебных отношениях) или принятые (в семейном общении) правила, становясь на формальные позиции либо прибегая к помощи третьего лица (например, обращаются к вышестоящему начальнику).

Актуальный конфликт не возникает случайно, как гром среди ясного неба. Он развивается очень медленно и в конце концов достигает порога, за которым готовность семьи или одного из ее членов к конфликту перерастает в психические или физические нарушения. Это очень похоже на каплю воды, переполняющую эту бочку. Мы исследуем не только ту единственную каплю, которая вызвала актуальный конфликт, но и множество капель, которые заполнили бочку до нее.

Н. Пезешкиан

Если же опыт прежних отношений участников конфликта не просто неудовлетворителен, но привел к накоплению между ними и ряда нерешенных проблем, и негативных эмоций, взаимных обид, претензий и т. д., то возникновение новых разногласий актуализирует этот негативный опыт. Дополнительные разногласия расширяют пропасть, разделяющую участников взаимодействия, они

не только констатируют разногласия между собой, но и подчеркивают их. Часто они не просто не могут найти общий язык, но скорее не хотят его искать. Они могут стремиться свести свое общение к минимуму или же взаимодействуют по правилам «борьбы», целью которой является не решение разделяющих их проблем, но нанесение максимального ущерба другому.

Далее, необходимо учитывать предпринимавшиеся (или не предпринимавшиеся) сторонами попытки урегулирования конфликта. Все эти элементы конфликтной ситуации, относящиеся к полю их отношений, должны быть учтены при ее анализе. Выявление основных элементов конфликтной ситуации является, на наш взгляд, необходимым информационным обеспечением последующего переговорного процесса.

В процессе этого «информационного поиска» психолог фактически работает с образами конфликтной ситуации, которые имеются у ее участников.

Образы конфликтной ситуации у ее участников могут иметь несколько потенциальных зон рассогласования: кто-то из участников конфликта может не считать, что конфликт существует; индивиды могут воспринимать конфликт как относящийся к разным проблемам; могут атрибутировать конфликт разным причинам; могут приписывать разное значение поведению другого человека, включая его попытки коммуникации по поводу конфликта, и т. д. (Sillars, Weisberg, 1987, p. 150); наконец, часто мы просто не можем видеть ситуацию «целиком».

Любому психологу или психотерапевту, имеющему даже относительно небольшой опыт работы с участниками конфликта, хорошо известно явление различий в их восприятии ситуации конфликта, ее элементов, конкретных аспектов взаимодействия, различий, касающихся иногда даже фактической стороны общения или столкновений. «В семье, где имеет место острый конфликт, нередко наблюдаются прямо противоположные мнения не только о том, что должно быть в семье, но и о том, что есть. Конфликтующие, описывая одни и те же стороны жизни семьи, искренне и убежденно рисуют совершенно разные картины» (Эйдемиллер, Юстицкис, 1999, с. 298). Основываясь на своем опыте, Э. Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис отмечают возможное наличие у участников конфликта заинтересованности в искажении тех или иных представлений о жизни семьи. Поскольку ситуация в семье и ее проблемы являются важными аргументами в спорах между супругами, то, например, в ходе беседы с психотерапевтом члены семьи могут преувеличивать неблагополучие кого-то из членов семьи, как и вообще уровень конфликтности их взаимоотношений; причины этого преувеличения связаны с обвинением другого, со стремлением убедить его в необходимости изменений, с желанием усилить свою контролирующую роль в семье (там же, с. 298).

Во время сеанса с семьей Кигмен, которая состоит из мужа, жены и маленькой дочки, страдающей психозом и почти немой, терапевт спрашивает девочку, долго ли она пробыла в больнице, и оба родителя отвечают одновременно. Он спрашивает родителей, почему ответили они, когда он задал вопрос дочери. Мать отвечает,

что дочь заставляет ее говорить. Отец объясняет, что они говорят за девочку, потому что та всегда молчит. «Они заставляют меня молчать», — вставляет девочка с едва заметной улыбкой.

У каждого из этих людей, как у слепых, описывающих слона, есть своя версия одной и той же реальности. На уровне ощущений каждый из них прав, и реальность, которую он защищает, истинна. Однако в более обширном целом существует множество других возможностей.

Люди западной культуры связаны одной и той же грамматикой причин и следствий. Они тоже склонны считать, что молчание девочки побуждает родителей отвечать или же что поспешные ответы родителей вынуждают девочку молчать. На каком-то уровне всякий знает, что есть две стороны медали. Однако люди не представляют себе, как увидеть сразу всю медаль, а не просто ее лицевую и оборотную стороны. Они не знают, как «обойти объект со всех сторон и наложить друг на друга множество отдельных впечатлений от него», когда сами являются частями того объекта, который нужно обойти. Это требует иного способа познания.

С. Минухин, Ч. Фишман

Как уже отмечалось, именно образы конфликтной ситуации, включающие и саму ситуацию, и партнера с его поведением и чувствами, и самого себя в этой ситуации, становятся регуляторами взаимодействия участников конфликта. Причем психолог, лишенный возможности наблюдать реальную конфликтную ситуацию, с которой он знакомится со слов ее участников, фактически работает именно с этими образами, и его понимание конфликта во многом направлено на понимание этих образов.

Для решения этой задачи могут использоваться разные приемы. В. А. Смехов, например, предлагает следующую методику анализа конфликтной ситуации. Суть ее в том, что один или оба участника конфликта анализируют его, отвечая на вопросы, сгруппированные в следующие категории.

1. Краткое содержание конфликтной ситуации.
2. Как реально я себя вел.
3. Как я хотел бы себя вести в подобной ситуации.
4. Как я должен был бы себя вести в подобной ситуации.
5. Как реально он себя вел.
6. Как он должен был бы вести себя в подобной ситуации.
7. Как он хотел бы себя вести в подобной ситуации.
8. Каким он видел меня в этой ситуации.
9. Каким он предпочел бы видеть меня в подобной ситуации.
10. Каким я предпочел бы видеть его в подобной ситуации.
11. Каковы причины, цели обстоятельства всего происходившего.

Категории 1, 2, 3 складываются в «образ Я» в данной конфликтной ситуации; 4, 5, 6 — «образ другого»; 7 — «образ я-для-другого»; 8 и 9 — «взаимные предпочтительные ожидания»; 0 и 10 — «субъективная детерминация происходившего» (Смехов, 1985, с. 85).

Используя те или иные приемы, психолог получает представление о том, как участники видят конфликт, на основании чего у него формируется свой, целостный, «надындивидуальный» (имея в виду участников конфликта) образ ситуации. Типичная опасность, которая подстерегает здесь психолога, — это опасность собственной интерпретации.

К. Хилл (1986) указывает на следующие возможные виды интерпретации.

1. Установление связей между якобы раздельными утверждениями, проблемами и событиями.
2. Акцентирование каких-либо особенностей поведения или чувств клиента.
3. Интерпретация способов психологической защиты, реакций сопротивления и переноса.
4. Увязывание нынешних событий, мыслей и переживаний с прошлым.
5. Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения или проблем (цит. по: Кочюнас, 1999, с. 118).

Нетрудно видеть, что в каждом из этих видов интерпретации велика вероятность произвольности. Проиллюстрируем это следующим отрывком из работы Кочюнаса, в котором он говорит о необходимости «помочь увидеть ситуацию такой, какая она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей. Например, клиентка жалуется: “Мой муж нашел работу, связанную с длительными командировками, потому что не любит меня”. Реальная ситуация такова, что муж поменял работу по требованию жены после долгих ссор, поскольку на прежней работе он мало зарабатывал. Теперь муж зарабатывает достаточно, однако редко бывает дома. В данном случае консультант должен показать клиентке, что проблема состоит не в любовных отношениях, а в финансовом положении семьи, необходимости, чтобы муж больше зарабатывал, хотя из-за этого он вынужден часто бывать в отъезде. Клиентка не оценивает усилий мужа добиться большего благосостояния семьи и трактует ситуацию удобным для себя способом» (Кочюнас, 1999, с. 121–122). Возможно, у автора есть основания для подобных заключений, однако приводимой им информации для этого недостаточно. Женщина ссорится с мужем из-за того, что он мало зарабатывает. Он начинает зарабатывать достаточно, но теперь она ссорится с ним из-за его длительных и частых отъездов. Это позволяет думать, что проблемы их отношений в другом, и трудно предположить, что ситуация изменится, если консультант, как предлагает

У семей, втянутых в неразрешенные конфликты, часто формируется стереотип многократного повторения неудачных межличностных взаимодействий. В результате представления членов семьи друг о друге сужаются, и они фокусируются на недостатках семьи. Обращаясь за терапевтической помощью, они предъявляют наиболее дисфункциональные аспекты самих себя – те области, которые считают имеющими отношение к терапии. Кроме того, более компетентные способы функционирования члены семьи часто приберегают для внесемейных холонов. Реализация ими собственного «Я» в дисфункциональном семейном организме становится суженной и упрощенной.

С. Минухин, Ч. Фишман

Кочюнас, тем или иным образом покажет женщине, в чем, по его мнению, ситуация «на самом деле».

Целесообразнее поэтому, по крайней мере на этой стадии, работать с представлениями клиентов как с данностью, принимая их видение ситуации таким, какое оно есть. Тем более что этим работа с клиентом на начальном этапе не ограничивается.

Устанавливая контакт с клиентом, знакомясь с конфликтной ситуацией, анализируя ее, обдумывая позиции клиентов, психолог невольно может преувеличить трудности, с которыми может столкнуться при работе с данным конфликтом. Подобно тому, как врач имеет дело с больной «частью» человека, психолог сталкивается с его проблемами, часто видит его слабости и может недооценить его способность справляться с трудностями. Как об этом пишут Минухин и Фишман по отношению к своим клиентам в семейной терапии, «более компетентные способы функционирования члены семьи часто прибегают для внесемейных холонов» (Минухин, Фишман, 1998, с. 277). И действительно, начинающий психолог, сталкивающийся с межличностными конфликтами, часто испытывает недоумение по поводу того, каким беспомощным может оказаться зрелый и уверенный в себе человек в определенных жизненных ситуациях.

Одна из важнейших установок, которую должен иметь сам психолог, — это вера в то, что мы имеем дело с компетентными, умеющими справляться со своими проблемами людьми, которые могут быть чрезвычайно успешными в самых разнообразных видах деятельности и сферах своей жизни, но которые оказались в трудной ситуации и потому нуждаются в нашей помощи. Уверенность в том, что любой конфликт может быть разрешен, должна сопутствовать его участникам и самому психологу на всех этапах работы с конфликтами.

Раздельная работа с участниками конфликта

Описание раздельной работы с участниками конфликта, т. е. той стадии в работе посредника, когда он поочередно встречается с ними, фактически уже было начато нами в предыдущем разделе. Он был посвящен тому, что можно назвать аналитической частью, основанной на анализе конфликтной ситуации. В ходе рассказа человека о своей проблеме посредник пытается получить представление о конфликте, уточняя суть возникшей ситуации, круг ее участников, их позиции и интересы, взаимоотношения и установки относительно друг друга. При этом используются проверяющие вопросы, переспрашивание, уточняющие формулировки и т. д. Характер отношений сторон, как уже отмечалось, оказывает влияние на их поведение в данной конкретной ситуации, на избираемые ими стратегии поведения и — как результат — на все развитие конфликта. Например, показательным в этом отношении является, верят ли участники конфликта в возможность достижения соглашения, так как эта установка часто есть прямое следствие прежнего опыта преодоления

возникших между ними разногласий. При работе с организационным конфликтом можно воспользоваться вопросом: «*Как вы считаете, удастся ли вам прийти к соглашению, как-то договориться?*». Ответы — уверенный («Всегда можно договориться», «Если захотеть, все можно сделать»), уклончиво-неопределенный («Трудно сказать, не знаю») или отрицательный («Нет, это бесполезно», «С ним вообще невозможно иметь дело») выражают отношение участника конфликта к партнеру, доверие или недоверие к нему. Следует уточнить, какие попытки предпринимались участниками конфликта, чтобы решить возникшую проблему, и почему они были неудачными.

Важным показателем характера отношений сторон является та «цена», которую участники готовы «заплатить» за достижение своей цели. Как уже отмечалось, человек может искать способы решения проблемы, которые не ставили бы под угрозу его дальнейшие отношения с партнером, а может стремиться к «победе» над ним. Можно задать специальный уточняющий вопрос, например: «*Как вы полагаете, если вам удастся добиться того, что вы хотите, это может как-то повлиять на ваши последующие отношения с ним?*» Возможные ответы — тревожные, уклончивые («Вот этого я и боюсь», «Мне бы этого не хотелось», «Не знаю, трудно сказать») или отражающие желание «наказать» партнера («Раньше надо было думать», «Справедливость должна восторжествовать») — прямо или косвенно свидетельствуют об отношениях участников конфликта.

Не может быть жесткой схемы описания беседы, ее «методика» выбирается психологом в зависимости от конкретной ситуации работы, прежде всего от особенностей клиента и его состояния. Следует избегать, однако, долгого «проговаривания» человеком своей позиции, ее объяснения и аргументации, так как в этом случае он «закрепляет» свою позицию, что уменьшает надежды на ее возможное изменение.

В этой части процесса посредничества психолог, помимо аналитических задач, решает задачи, фактически уже представляющие собой работу по урегулированию конфликта.

При описании возникновения конфликтов мы уделили много внимания роли «определения ситуации» в этом процессе: определяя ситуацию как конфликтную, человек начинает далее действовать в соответствии со своим определением. *Одна из важнейших целей процесса психологического урегулирования состоит в «переопределении» ситуации, так чтобы это новое определение открывало возможность для альтернативных действий во взаимодействии участников конфликта.*

О какого рода переопределении может идти речь? Ранее говорилось о тех позициях человека, которые оказываются препятствием к эффективному разрешению межличностных конфликтов, поэтому новое видение ситуации предполагает прежде всего изменение этих позиций.

Фактически важнейшее изменение, которое необходимо для успешной работы с конфликтом, — это *изменение позиции человека с точки зрения принятия на себя ответственности за происходящее с ним.* И. Ялом, говоря о пси-

хологических защитах, связанных со снятием с себя ответственности, указывает на принятие позиции «жертвы» и отрицание возможности контролировать ситуацию. Своеобразие конфликтов в том, что, считая себя правым, человек нередко рассматривает свои действия как ответные, «вынужденные», а разрешение конфликта — как следствие необходимых изменений позиции партнера.

> Первый шаг терапевта, направленный на то, чтобы помочь принятию ответственности пациентом, состоит не в применении той или иной техники, а в установлении собственной позиции, на которой будет основан последующий выбор техник. Терапевт всегда должен действовать исходя из тезиса, что пациент сам сотворил собственное неблагополучие. НЕ по случайности, НЕ из-за злой судьбы и НЕ из-за генов пациент одинок и изолирован, страдает бессонницей, с ним постоянно плохо обращаются. Терапевт должен выявить роль данного конкретного пациента в его собственной дилемме и найти способы донести это знание до пациента. Пока человек не осознал, что сам сотворил собственную дисфорию, мотивация к изменениям отсутствует. Пока мы продолжаем верить, что причиной нашего неблагополучия являются другие, или невезение, или не удовлетворяющая работа — короче говоря, нечто вне нас, — зачем нам вкладывать энергию в личностное изменение? При такой убежденности стратегия действий, очевидно, должна быть не терапевтическая, а «активистская» — направленная на изменение собственной среды.
>
> *И. Ялом*

«Я не могу» — один из характерных способов описания своей межличностной проблемы человеком. Высказывания этого типа могут означать отсутствие или недостаточность необходимого навыка; наличие необходимых навыков, но существование трудностей в их реализации (в этом случае «я не могу» точнее звучит как «я не могу себя заставить»); существование внешних обстоятельств, препятствующих реализации возможностей человека. Понятно, что характер психологической работы будет зависеть от значения, вкладываемого человеком в это «не могу». Однако с точки зрения принятия на себя ответственности «не могу» фактически означает ее снятие с себя. Ялом приводит пример терапевтического приема, когда ведущий группы звонит в «не-могущий» колокольчик каждый раз, если кто-либо из членов группы говорит «я не могу», и предлагает пациенту повторить свою фразу, сказав «я бы не хотел» вместо «я не могу».

Конечно, было бы ни на чем не основанной иллюзией думать, что человек легко изменяет свою позицию, принимая новый способ ответственного отношения к своим межличностным проблемам. Достаточно послушать, как иногда почти механически, как бы заученно человек повторяет историю своего конфликта, иногда говорит о нем с такой выстраданной болью, за которой стоит сотни раз передуманное, чтобы понять, что попытаться изменить его позицию было бы нелегко, если не невозможно. «Лишь в редких случаях терапевт может успешно стимулировать принятие ответственности, имея дело с пересказываемой информацией» (Ялом, 1999, с. 263).

На помощь ориентированному на современные практики психологу приходит принцип «здесь и сейчас». Мы не можем изменить прошлое человека или вынудить его взять на себя ответственность *post factum*. Однако можно использовать ту возможность, которую нам предоставляет приход клиента к нам и его просьба о вмешательстве в его жизненную ситуацию. Используя этот новый для него опыт, мы должны попытаться исключить из его привычного репертуара неэффективные способы отношения к проблеме, например, не дать этой женщине — невинной жертве своего грубого и несправедливого мужа — возможности предстать перед нами такой беспомощной и неуверенной в себе, что только очень жестокий человек отказался бы взять на себя ответственность за решение ее проблем. Это можно считать началом работы по «переопределению» ситуации — новые правила, по которым клиент строит свои отношения с людьми, в данном конкретном случае с психологом.

В конфликтных ситуациях обращение к психологу и ожидания психологической помощи часто связаны со стремлением изменить другого — «я хочу, чтобы он (она)... перестал(а) постоянно критиковать и обижать меня, ...изменил свое поведение по отношению ко мне, ...не вмешивался в работу моего подразделения, ...меньше времени проводил со своими друзьями, ...поняла, что так дальше работать нельзя, и т. д. и т. п.».

Как правило, психологи оценивают подобную позицию клиента как неконструктивную и стремятся к трансформации его запроса к другим в запрос к себе. При этом возможно выделение отдельных стадий в изменении позиции клиента: 1) «меня не устраивает, как обстоят дела в настоящий момент»; 2) «то, что меня бы больше устроило, это...»; 3) «чтобы достичь этого, мне необходимо...»; 4) «я изменил то, что мог и хотел, и пришел к соглашению с тем, чего я на данный момент не могу достичь или изменить» (Психологическая помощь и консультирование... 1998, с. 73).

> Цель переопределения – изменить восприятие семьей проблемы. Переопределенный симптом перестает быть чуждым элементом, лежащим вне системы, и становится существенной ее частью. Поведение, поддерживающее симптом, определяется как мотивированное благотворным стремлением сохранить стабильность семьи. Гнев определяется как забота, страдания – как самопожертвование, дистанцирование – как способ укрепить близость и т. д. Терапевт не пытается прямо изменить систему, а поддерживает ее, проявляя уважение к внутренней эмоциональной логике, которой она подчиняется.
>
> *С. Минухин, Ч. Фишман*

Другой важный акцент в изменении позиции человека в конфликте — это *переход к восприятию проблем конфликта как общих для его участников*. Ранее об этом немало говорилось в связи с принципами семейной терапии. Минухин пишет об этом в своих терминах применительно к схеме семейной терапии: «Это нелегкая задача — трансформировать поставленный семьей диагноз: “Мы все стараемся помочь больной дочери, одержимой какой-то непонятной болезнью”, — в другой: “Мы все вовлечены в дисфункциональный танец, который нагляднее всего проявляется в симптоме дочери”» (Минухин, Фишман, 1998, с. 135).

Еще один возможный аспект переопределения ситуации состоит *в смягчении обвинительной позиции участников конфликта*, которая часто выражается

в их упреках в адрес оппонента. Н. Пезешкиан приводит многочисленные примеры позитивной переинтерпретации традиционных негативных установок в отношении проявлений пациента. Например, лень, которая обычно рассматривается как невыполнение деятельности, отсутствие прилежания и слабость характера, в позитивной интерпретации трактуется как способность избегать требований достижения, дифференцировать и осознавать собственные способности; агрессивность — как способность спонтанно, эмоционально и расторможенно реагировать на что-либо и т. д. (Пезешкиан, 1993, с. 106– 107). Минухин во фрагменте своей терапевтической беседы переадресует упрек своей клиентке:

Жена. Мне трудно верить, когда он говорит, что собирается сделать что-нибудь по дому. Он собирается построить новые шкафы на кухне, но я живу с ним уже семь лет, и видела, как он затевает дома сотни дел, но не помню, чтобы он что-нибудь закончил.

Минухин. Если он такой компетентный человек, а вы хотите иметь новые кухонные шкафы, а он это делает очень хорошо, но за семь лет не удосужился сделать, то именно вы ни на что не годитесь (Минухин, Фишман, 1998, с. 283).

Другой хорошо известный прием состоит в переформулировании высказываний в адрес другого в передачу собственных чувств. Майерс считает, что «в любой культуре те, кто перестраивают разоблачительное "ты-высказывание" на "я-высказывание" ("Я зол", "Когда ты так говоришь, я раздражаюсь"), преподносят свои чувства таким образом, что другому человеку становится легче отреагировать на них позитивно» (Майерс, 1997, с. 529). Психолог, слыша эти «разоблачительные» высказывания в адрес другого, задает вопросы клиенту таким образом, чтобы он говорил о себе, своих действия и чувствах.

Кроме того, одной из задач раздельной работы с участниками конфликтной ситуации может быть *уточнение проблем, подлежащих дальнейшему обсуждению*. Описывая конфликтную ситуацию в определенном проблемном поле, ее участник может не хотеть или быть не готовым к постановке и обсуждению всех проблем. Относительно возможной позиции психолога в этом случае могут быть разные точки зрения. Очевидно, что неготовность человека к работе с какой-то проблемой является серьезным препятствием, которое психолог не может игнорировать. Задаваемые уточняющие вопросы (например, «Вы хотите обсудить эту проблему со своим руководителем?») не только дают возможность самому психологу структурировать представление о реальных проблемах конфликта, но часто позволяют и клиенту уточнить свое представление о них.

Определение проблемного поля, вокруг которого будет строиться дальнейшая работа, может быть содержанием своеобразного «контракта с клиентом». Он, однако, имеет несколько односторонний характер, поскольку ограничивает круг проблем, на обсуждение которых психолог получает «санкцию» со стороны обратившегося к нему человека, а тот в дальнейшем может нарушить этот контракт, например, в ходе совместного обсуждения поднять проблемы, ранее вообще не упоминавшиеся (что на практике нередко и быва-

ет). Однако такого рода уточнение все же имеет смысл, так как закрепляет ответственность человека за этот аспект будущего диалога. Уже неоднократно подчеркивалось, что ощущение собственной ответственности побуждает человека занять более активную позицию в работе со своей проблемой, помогает ему осознать, что ее успешное решение может быть достигнуто только усилиями самих участников ситуации.

Другим аспектом психологической подготовки к будущей совместной работе является *обсуждение с участниками конфликта возможного характера и результата его разрешения*. Здесь уточняется желательный для участника характер и результат разрешения конфликта («Как, по вашему мнению, целесообразно было бы решить данную проблему?»), оговариваются возможные варианты («Может быть, есть какие-то другие, устраивающие вас варианты решения?») и условия изменения позиции («Как вам кажется, вы могли бы занять другую позицию по этому вопросу?»). Оговариваются и дальнейшие действия посредника, в частности совместное обсуждение проблемы всеми участниками конфликта.

Такова схема основных действий в ситуации раздельных бесед с участниками конфликта. Иногда работа начинается сразу с обеими сторонами конфликта, иногда к психологу обращается один из участников конфликта.

Последний случай создает свои сложности в установлении контакта со второй стороной конфликта и формированию у нее позитивного отношения к участию посредника, поскольку второй участник хотя и идет на контакт с психологом, но может делать это не столько из готовности к работе с конфликтом, сколько из нежелания дальше осложнять отношения.

Встречаясь со второй стороной конфликта после работы с первым участником, посредник начинает с того, что сообщает о встрече с первой стороной (независимо от того, знает об этом вторая сторона или нет). Здесь необходима корректная формулировка: она должна быть безоценочной, не давать оснований для интерпретации с позиций «правоты/неправоты», и лаконичной, «обозначающей», но не «рассказывающей», не содержать пересказа беседы с первой стороной.

Приведем пример из работы нашей учебной группы.

«Психолог». Спасибо, что зашли. Ко мне приходила мама Пети Иванова из шестого А класса. Она говорила, что, по ее мнению, его оценки по вашему предмету часто несправедливы.

«Учитель». А, она уже и к вам приходила жаловаться! Лучше бы позанималась со своим ребенком.

Использованная «психологом» формулировка проблемы неудачна: она имеет оценочный характер, «обвиняет» собеседника и соответственно вызывает ответную агрессивно-оборонительную реакцию.

В беседе со второй стороной конфликта посреднику часто приходится проявлять большую активность, чем в диалоге с тем, кто к нему обратился.

Первый участник конфликта так или иначе готовится к встрече с посредником и настраивается на разговор с ним, тогда как второй участник может быть совсем не «открыт» этому контакту.

Поэтому психолог часто вынужден задавать больше вопросов, чем при беседе с первым участником конфликта. И здесь опять следует указать, что неточная или неудачная формулировка вопроса может привести не только к ухудшению контакта посредника с участником конфликта, но, что еще более опасно, внести дополнительное напряжение в отношения между самими участниками конфликта.

Задаваемые вопросы должны быть прежде всего нейтральными и безоценочными. Даже невинный вопрос, начинающийся с «Почему?», по мнению некоторых психологов (Емельянов, 1991; Сидоренко, 1995), содержит элемент обвинения. В ситуации обсуждения конфликта подобный вопрос со стороны психолога может создать у его собеседника впечатление, что психолог считает его поведение, действия, слова и т. д. «неправильными». Далее, вопросы должны быть по преимуществу открытыми, т. е. требующими от собеседника развернутых ответов. Обилие закрытых вопросов, предполагающих ответ типа «да/нет», может вызвать у собеседника дискомфорт, ощущение допроса, и вероятность этого возрастает в конфликтной ситуации, участники которой напряжены и насторожены больше обычного. Еще одно существенное требование к задаваемым вопросам — они должны опираться на информацию, получаемую посредником в данном разговоре. Использовать то, что сказано другим участником конфликта, можно только в самом общем виде — в рамках поставленной проблемы. Например, один их участников конфликта совершенно не затрагивает проблему, которую считает существенной другой, скажем, разногласия по материальным вопросам. Можно задать ему вопрос относительно того, существуют ли между ним и его партнером финансовые проблемы. Недопустимо ссылаться на какие-то детали разговора с другим собеседником, что может вызвать ответные негативные реакции в его адрес («Ваш руководитель говорил, что... — А, он уже и об этом успел сказать...»).

Образы конфликтной ситуации, возникающие в описании конфликта разными его участниками, естественно, в подавляющем большинстве случаев в большей или меньшей мере не совпадают. Различия в трактовке проблем, событий и отдельных деталей, как мы видели ранее, обычны для конфликтных ситуаций, и не следует предпринимать попытки перепроверить или оспорить какие-то детали.

На практике именно в беседе со второй стороной конфликта психолог при согласовании дальнейших действий может иногда столкнуться с возражени-

1. Вопросов «Почему?» и «Ты что?..» лучше избегать, так как они содержат обвинения.

2. Предположительные вопросы предпочтительнее прямых, так как передают уважение к партнеру и оставляют за терапевтом право ошибаться, а за клиентом – право уйти от ответа.

3. Если ответ известен, лучше высказывать предположительные утверждения.

Е. Сидоренко

ем или даже отказом второго участника от совместной работы (конечно, если его приход к психологу был инициирован партнером по конфликту или, например, кем-то из заинтересованных лиц, скажем, общим руководителем). В этой ситуации психологу, возможно, придется приложить усилия, направленные на то, чтобы побудить своего собеседника к диалогу. Не превышает ли тем самым посредник свои полномочия, очерченные рамками его посреднических функций?

Представляется, это как раз тот случай, где посредник может попытаться оказать влияние на ситуацию. Ведь речь идет не о конкретном решении проблемы, а о том, чтобы диалог состоялся. Для посредника безусловным является преимущество диалога перед отказом от него, поэтому он может предпринять попытки в направлении организации коммуникации, хотя окончательный результат может оказаться неудовлетворительным. Однако даже неудачная попытка совместно решить проблему может быть тем не менее психологически значимой для инициатора улаживания конфликта, которому важно чувство «я сделал все что мог» (вспомним примеры психологических трудностей, возникающих при «незавершении гештальта» в межличностных отношениях).

Один из приемов, который здесь допустимо использовать, может быть назван «указание на издержки некоммуникации», когда с помощью вопросов психолог пытается подвести участника к обсуждению и осознанию возможных последствий отказа от коммуникации («Как, по вашему, дальше будет развиваться эта ситуация?», «Что будет, если эта проблема не будет решена?», «Вы считаете, что можно ничего в этой ситуации не предпринимать?»). Если участник конфликта дает неблагоприятный прогноз дальнейшего развития событий либо неопределенный ответ, это становится — для него самого — весомым аргументом в пользу попыток решить конфликтную проблему с помощью диалога. Это не исключает, безусловно, для посредника и возможности использовать другие приемы.

> Я почувствовал, что еще несколько моих вопросов – и терапевтические отношения дадут опасный крен в ту сторону, где терапевт излишне диагностически активен и в нагрузку к каждому добытому уточнению получает от пациента очередную порцию ответственности, рискуя довести ситуацию до такого положения: «Ну вот, теперь я вам все рассказал, и что же вы мне посоветуете делать?» Сам же пациент при этом все более попадает в пассивное нетворческое репродуктивное состояние, видя свою задачу лишь в том, чтобы вспомнить то, что он уже знает.
>
> *Ф. Василюк*

В основном поведение посредника в ситуациях бесед с участниками конфликтной ситуации соответствует обычным требованиям и рекомендациям к поведению психолога в диалоге с клиентом, которые описаны уже во многих работах и в отечественной литературе. Особенно, на основе своего опыта, мы считаем нужным подчеркнуть, что психолог не должен злоупотреблять своими вопросами, ибо, как отмечают психотерапевты, активность психолога часто приводит к переходу клиента в более пассивную позицию.

Таким образом, встречаясь с каждым из участников конфликта, психолог, помимо решения аналитических задач, связанных с анализом самой кон-

фликтной ситуации и представлений ее участников, направляет свои усилия на конструктивное «переопределение ситуации». Конечно, это не означает, что после диалога с психологом человек перестает смотреть на свою ситуацию как на конфликт. Речь идет об изменении тех позиций, которые являются препятствием к конструктивному урегулированию конфликта. Важнейшим из них является принятие на себя ответственности, что означает изменение обвинительной позиции по отношению к партнеру, трансформацию требований к нему (в частности, об изменении его поведения) в готовность изменения собственной позиции, переход к восприятию проблем конфликта как общих для ее участников и др.

Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы

Даже если на предыдущих стадиях работы с конфликтом достигаются позитивные сдвиги в изменении позиций его участников, разрешение конфликта как достижение согласия требует совместного обсуждения проблемы.

Принципиальная возможность позитивного преобразования конфликта связана с тем, что ситуация не имеет раз и навсегда «определенного» характера. В каждом акте коммуникации она «переопределяется», ее предшествующее определение подтверждается или опровергается. Процесс посредничества направлен на постепенное «переопределение» ситуации конфликта и тем самым ее преобразование в ситуацию совместной работы его участников, их сотрудничества.

Поскольку в предшествующих разделах, посвященных психологической практике работы с межличностными конфликтами, мы уделили больше внимания тематике семейных конфликтов, при обсуждении психологического посредничества мы сделаем больший акцент на работе с конфликтами в сфере делового взаимодействия.

Работе психолога с обоими участниками конфликта предшествует *промежуточный этап*, связанный с анализом результатов предшествующей работы и подготовкой к совместному обсуждению и поиску соглашения в конфликтной ситуации. При этом посредником решаются следующие задачи.

1. Принятие решения о возможности совместного обсуждения конфликта на основании анализа результатов раздельных бесед с участниками конфликта.
2. Определение круга участников переговоров.
3. Работа с проблемами: выявление общих для сторон проблем (признаваемых ими в качестве предмета разногласий), составление примерной схемы последовательности их обсуждения (с учетом значимости проблем и относительной возможности достижения согласия), разбиение общих проблем на подпроблемы.
4. Анализ позиций и интересов сторон.

5. Подготовка к начальной стадии переговоров — пояснению процедуры и введению ее правил посредником.
6. Решение организационных вопросов — определение места и времени переговоров.

Например, при работе с организационным конфликтом, когда участниками заявляются проблемы их делового взаимодействия, целесообразно провести следующий предварительный анализ этих проблем. Прежде всего необходимо иметь перечни проблем, которые в ходе предварительных бесед с участниками конфликта были определены как предмет совместного обсуждения. При этом каждый перечень разделяется на две части — общие проблемы (заявленные обеими сторонами) и проблемы, предъявляемые только одним участником. Как правило, начинать совместное обсуждение целесообразно с тех проблем, которые признаются обоими участниками. Далее эти общие проблемы их взаимодействия рассматриваются в двух отношениях — с точки зрения их значимости (какие-то из них могут оказывать более существенное влияние на процесс взаимодействия и существующие противоречия, а другие являются более частными и мелкими) и с точки зрения легкости достижения согласия. Здесь посредник исходит из собственного, сложившегося у него представления о данной ситуации.

Следующий шаг в анализе этих проблем состоит в попытке совместить эти две иерархии таким образом, чтобы из круга проблем, рассматриваемых обоими участниками конфликта как предмет конфликтной ситуации, выделить зону проблем, достаточно значимую для них, но в то же время более доступную для урегулирования. Она становится опорной при обсуждении. Для его начальной стадии особенно важным является создание атмосферы конструктивного диалога, поэтому — в отличие от весьма распространенных представлений о проведении совещаний — начинать совместное обсуждение конфликта лучше не с самой трудной проблемы, но с той, которая позволит достичь позитивного результата и в то же время не является малозначимой, несущественной для участников.

Далее каждая из проблем, если это необходимо, разбивается на более мелкие части. Общие формулировки нередко скрывают за собой комплекс подпроблем, и обсуждение их в общем виде может оказаться малоконструктивным, так как стороны, возможно, будут говорить о разных аспектах, часто выбирая при этом тот из них, по которому их позиция является более сильной (см. подробнее: Гришина, 1993).

Как уже указывалось, сущность деятельности посредника в межличностном конфликте состоит в создании и обеспечении такой коммуникативной ситуации, правила взаимодействия в которой фактически создают новую ситуацию в отношениях сторон, что способствует урегулированию существующего между ними конфликта.

Еще Л. Козер отмечал, что «разрешаемость» конфликта есть следствие его институализированности. Отсюда, чем конфликт институализированнее (ав-

тор приводит в качестве примера полностью институализированного конфликта дуэль), тем потенциально легче идет процесс его разрешения. Второе следствие — процесс переговорного разрешения конфликта фактически есть процесс его постепенной институализации (Козер, 1991).

> **Общность интересов вынуждает соперников принять такие правила, которые усиливают их зависимость друг от друга в самом процессе отстаивания антагонистических целей. Договоренности подобного рода способствуют самоликвидации конфликта: в той мере, в какой принятые правила соблюдаются, конфликт институализируется.**
>
> *Л. Козер*

Г. Микула, уже упоминавшийся в связи с его работами по проблемам справедливости, утверждает, что в случае противоречий в интересах людей для их преодоления должен быть «достигнут консенсус относительно того, как ситуация должна быть интерпретирована, какие правила справедливости к ней приложимы и как эти правила должны быть применимы в данном случае», если же «нормативный базис такого консенсуса мало развит или недостаточен», между партнерами необходимы переговоры (Micula, 1981, p. 213).

Приведенные соображения подтверждают наш прогноз: *изменение ситуации взаимодействия участников конфликта через изменение правил этого взаимодействия* может привести к позитивному переструктурированию всей конфликтной ситуации.

С формальной точки зрения в совместной встрече можно выделить начальный, основной и завершающий фрагменты работы.

Начальная (вступительная) стадия направлена на первичное введение новых правил взаимодействия участников конфликта. Оно может осуществляться через сообщение посредника о цели встречи, указание на основные моменты коммуникативного процесса и роль посредника, собственно введение правил обсуждения.

Этот момент очень важен для создания общей атмосферы обсуждения. Например, при обсуждении деловых конфликтов нам приходилось использовать примерно следующее вступление: «Мы собрались для того, чтобы обсудить проблему...» Формулировка должна быть нейтральной, безоценочной, не вызывающей возражений. «Нам предстоит обменяться точками зрения и попытаться найти решение... Мне хотелось бы максимально способствовать тому, чтобы наш диалог был конструктивным и привел к удовлетворяющему всех результату...» Особой тщательности требует формулировка нейтральной роли посредника в процессе посредничества. Поскольку сам этот термин может быть неправильно понят участниками, лучше подчеркнуть их собственную роль в этом процессе: «Я не могу повлиять на то, какое решение вы примете. Конечно, только вы сами можете решить возникшую проблему. Но для меня также очень важно, чтобы мы пришли к удовлетворяющему вас решению, поэтому я приложу все старания, чтобы результат наших обсуждений был позитивным. В этом смысл моего участия в вашем диалоге».

Следующий шаг в начале обсуждения — введение его правил (в медиаторстве оно считается обязательным, с пользой этого приема нельзя не согла-

ситься), которые далее используются как регуляторы процесса совместного обсуждения. Формулируя эти правила, посредник должен, исходя из опыта общения с участниками конфликта при предварительном обсуждении, попытаться предвидеть возможные деструктивные моменты, которые могут возникнуть в ходе совместного обсуждения: «Проблемы и разногласия всегда вызывают у людей переживания. Но хотелось бы, чтобы мы сумели спокойно и разумно обсудить все трудности. Вы прекрасно понимаете, что от того, насколько мы сумеем взять правильный тон в обсуждении, зависит результат нашего обсуждения. У нас достаточно времени, чтобы выслушать все точки зрения, чтобы дать возможность каждому высказаться и быть услышанным. Мне хотелось бы также договориться о следующем техническом моменте. Часто, когда собеседник излагает свою позицию, у слушающих возникают вопросы и какие-то соображения. Было бы очень важно, чтобы мы учли и обсудили их. Но, наверное, будет неправильно, если мы будем перебивать друг друга, это может сбивать с толку и мешать нам. Поэтому я прошу вас, это действительно важно, чтобы если во время слов вашего собеседника у вас возникли какие-то идеи или соображения, вы их тут же бы зафиксировали или как-то пометили для памяти на бумаге, чтобы мы потом могли к ним вернуться. Согласны ли вы с таким порядком обсуждения?» и т. д. Из специфических для медиаторства особенностей поведения посредника на этой стадии следует указать на соблюдение посредником принципа нейтральности в его высказываниях и периодическое обращение к участникам переговоров за подтверждением их согласия с предлагаемыми правилами.

Значение этой начальной стадии совместной встречи определяется тем, что психолог своим поведением задает своеобразный образец для участников конфликта: категоричность посредника может привести к излишней категоричности участников конфликта, его эмоциональность — сделать их более эмоциональными и т. д. Самая простая рекомендация по этому поводу состоит в следующем: представьте себе, как бы вы хотели, чтобы вели себя участники обсуждения для его успешного проведения, и ведите себя так же.

Основная стадия общего переговорного процесса включает в себя совместное обсуждение участниками конфликтной ситуации существующих проблем и выработку соглашений, направленных на их разрешение. Работа посредника при этом одновременно *развивается в двух планах — организация конструктивного диалога по различным аспектам предмета переговоров и обеспечение психологической атмосферы обсуждения*, которая способствовала бы ослаблению противостояния сторон и поиску соглашений.

Западные специалисты по медиаторству также различают эти два аспекта медиативного процесса. Так, К. Крессел и Д. Пруитт, кроме уже упоминавшегося рефлексивного вмешательства, предлагают различать контекстуальное вмешательство и вмешательство по существу вопроса (Kressel, Pruitt, 1985).

Контекстуальное вмешательство относится к усилиям медиатора, направленным на изменение атмосферы, доминирующей в отношениях между сторонами таким образом, чтобы облегчить совместное решение проблемы и мини-

мизировать роль медиатора в этом. К ним относятся действия по облегчению коммуникации, идентификации важных вопросов, структурированию обсуждения и т. д. (Tjosvold, van de Vilert, 1995).

Посредничество по существу вопроса включает действия, которые прямо относятся к содержанию и направлены на уменьшение разногласий и ускорение соглашения. Этот вид медиаторства касается изучения потенциальных зон компромисса, предложения возможных соглашений, помощь сторонам в анализе плюсов и минусов различных решений, перевод принципиальных соглашений в конкретные.

Традиционная *схема работы над проблемой* развивается следующим образом. В начале основной части переговоров (после сделанного введения) посредник предоставляет слово участникам переговоров и просит их поочередно кратко изложить свои позиции. Речь может идти о проблеме в целом или о более конкретной позиции по одной из подпроблем. Дальнейший ход переговорного процесса включает поэтапное обсуждение проблемы, принятие конкретных соглашений по отдельным вопросам, переход от этих частных договоренностей к соглашениям более общего порядка.

По каждой из предъявленных проблем участники переговоров прежде всего определяют свои позиции. Обсуждается, какие интересы сторон затрагивает эта проблема и каким требованиям, следовательно, должно удовлетворять решение. Далее, участники конфликта обсуждают возможности совмещения их интересов, при необходимости ищутся другие варианты решения и возможности изменения позиций сторон. Если стороны приходят к договоренностям, задачей посредника часто является придание этим договоренностям первоначальной формы соглашения, поиск формулировок, соответствующих достигнутым соглашениям.

Пожалуй, ни одна из книг по проблемам конфликтов и ведения переговоров не обходится без упоминания имени американской исследовательницы Мэри П. Фоллетт, в чьих работах много лет назад были заложены основы интегративного подхода к разрешению конфликтов, а ее пример о двоих мужчинах, между которыми в кабинете библиотеки возникают разногласия, стал классикой конфликтологии.

Итак, между двумя людьми, которые работают в кабинете библиотеки, возникает конфликт по поводу того, что одному из них хочется открыть окно из-за духоты, а другой боится простудиться. Каковы возможные стратегии решения возникшей проблемы? Первый из партнеров может пойти путем доминирования и настоять на своем, однако удовлетворение от исполнения своих намерений может быть изрядно отравлено ощущением недовольства со стороны другого, а если их контакты на этом не прекратятся, то и возможными последствиями этого недовольства для их отношений. Напротив, встретив противодействие, он может отказаться от своих намерений, но тогда он нанесет себе ущерб, испытывая дискомфорт, а возможно, и начнет чувствовать невольную неприязнь по отношению к партнеру, как это иногда бывает, когда люди приносят друг другу жертвы без желания.

Является ли эта ситуация конфликтом с несовместимыми интересами? И да и нет, в зависимости от того, на каком уровне мы будем ее рассматривать. Если мы видим эту ситуацию «на уровне форточки», то интересы участников несовместимы, так как форточка не может быть одновременно открыта и закрыта. Но разве интересы партнеров в этом?

Позиция первого участника ситуации — «открыть окно». Но его интерес не в том, чтобы открыть окно, а в том, чтобы «обеспечить доступ свежего воздуха». Позиция второго участника — «не открывать окно», его интерес — «не допустить физического дискомфорта». Один и тот же интерес может допускать разные способы его удовлетворения, но каждый из партнеров в данном случае видит лишь одну возможность, и эти возможности оказываются несовместимыми.

Задача интегративного разрешения конфликтов состоит в том, чтобы переформулировать предмет конфликта, перейдя от предъявляемых участниками ситуации позиций к стоящим за ними интересам. В соответствии с этими интересами проблема конфликта будет состоять не в том, чтобы «открыть окно — не открывать окно», а «при каких условиях можно обеспечить доступ свежего воздуха (интерес 1-го участника) так, чтобы не допустить физического дискомфорта (интерес 2-го участника)» и сведется к последующему поиску возможных вариантов. Общая схема данного процесса представлена на рис. 11.1.

Таким образом, обычно схема переговоров включает в себя поэтапное обсуждение проблемы, принятие конкретных соглашений по отдельным вопросам, переход от этих частных договоренностей к соглашениям более общего порядка.

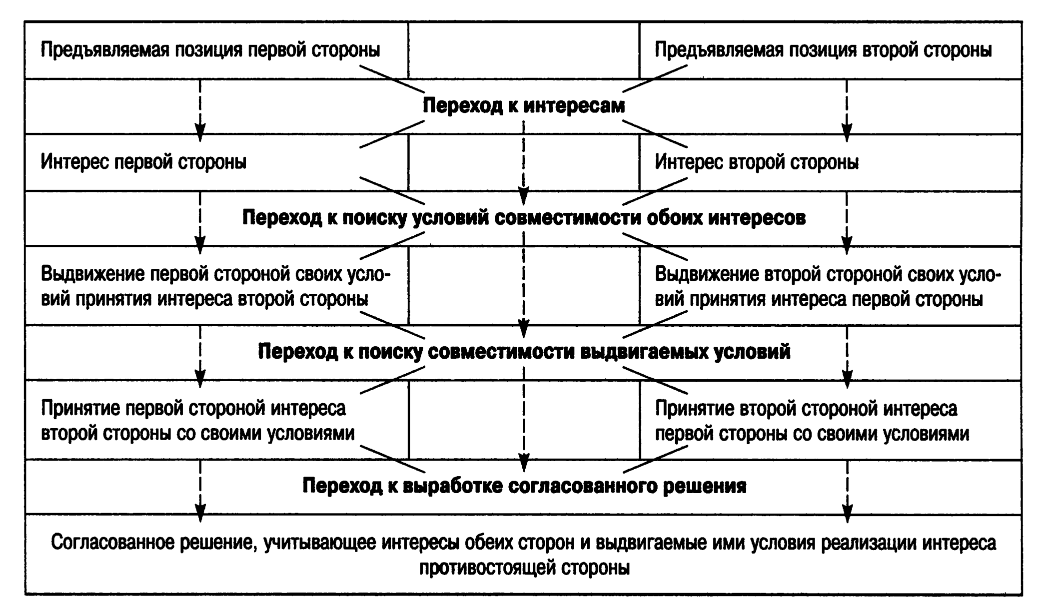


Рис. 11.1. Общая схема переговорного процесса

Успешность переговорного процесса более всего определяется реальным стремлением сторон к достижению соглашений и их готовностью к этому. Действия посредника, имеющие своей главной целью обеспечение конструктивного движения переговоров, направляются поэтому на усиление конструктивных установок участников переговоров, поддержание их уверенности в успешности диалога.

С точки зрения содержательного плана *действия посредника* могут быть отнесены к следующим категориям:

1. *Обеспечение последовательности обсуждения.* Посредник определяет проблему, с которой начинается обсуждение, он имеет примерную схему последовательности предъявления проблем и следит за тем, чтобы участники переговоров, обсуждая одну проблему, не «перескакивали» на другую (что они могут делать намеренно, например, для того, чтобы усилить свою позицию по данному вопросу аргументами из той зоны, где они чувствуют себя более уверенно). В этих случаях посредник может остановить участников переговоров.
2. *Локализация обсуждаемых проблем.* Одним из возможных деструктивных моментов в поведении участников обсуждения является привлечение к диалогу аргументов, не относящихся к предмету обсуждения, но тем или иным образом усиливающих позицию дискутантов (припоминание прошлых ошибок оппонента, взаимных обид, негативного опыта из других областей взаимодействия, критика личности оппонента и т. д.). Задача посредника — следить за тем, чтобы обсуждение не захватывало зоны взаимодействия и вопросы, не относящиеся к данной проблеме. Если он пропускает деструктивные шаги участников коммуникативного процесса, не реагирует на них, он не соблюдает один из принципов психологического посредничества — обеспечение безопасности участников обсуждения.
3. *Конкретизация обсуждаемых проблем.* Несмотря на то что посредник стремится конкретизировать проблемы на стадии подготовки к обсуждению, стороны в любой момент диалога могут выдвинуть какую-то новую проблему или затронуть новый аспект своего взаимодействия. В этих условиях посредник может уточнить и конкретизировать выдвинутую проблему («Мне кажется, это важная и непростая проблема. Я хотел бы сначала понять, какие конкретные вопросы нам придется обсудить, прежде чем мы попытаемся решить ее») или отложить ее обсуждение до следующей встречи. Кроме того, правило конкретизации означает также побуждение участников обсуждения к более конкретным высказываниям (например с помощью уточняющих вопросов).
4. *Структурирование переговорного процесса.* Действия по структурированию переговорного процесса выполняют двоякую фасилитаторскую функцию. Во-первых, инструментальную — переспрашивание, уточнение, резюмирование способствуют прояснению и эффективному про-

хождению отдельных фрагментов обсуждения. Во-вторых, психологическую — резюмирование по отдельным фрагментам делает процесс более динамичным, создает позитивное ощущение продвижения.

5. *Объединение отдельных и частных соглашений в более общие.* Поскольку процесс строится на достижении соглашений по отдельным вопросам, роль посредника может предполагать поиск и предложение обобщающих формулировок для ряда частных соглашений. Тем самым решаются содержательные задачи, уточняется правильность понимания достигнутых соглашений (как участниками конфликта, так и самим посредником).
6. *Поддержка позитивных действий.* Любая инициатива, предложение, уступка со стороны кого-либо из участников конфликта являются конструктивным шагом и демонстрируют готовность к поиску возможностей решения проблемы. Уступки одного из участников часто вызывают ответные шаги другой стороны. И напротив, если остальные участники ситуации не оценили позитивных действий одного из них, у того, в свою очередь, может возникнуть негативная реакция. В связи с этим задачей посредника является использование конструктивных моментов, возникающих в ходе обсуждения, включение их в идущий процесс, акцентирование на них внимания сторон.
7. *Переход от одной обсуждаемой проблемы к другой.* Посредник фиксирует завершение одного фрагмента обсуждения и переход к другому, оговаривая достигнутые в обсуждении результаты. Возможен переход к новому шагу переговоров и без достижения соглашения по предыдущему этапу обсуждения. Нередко в какой-то части дебатов может возникнуть нечто вроде тупика, так как стороны сразу не могут найти приемлемого для них варианта решения. Можно перейти к обсуждению других аспектов, обозначив «трудный» вопрос вариантами решения, предложенными сторонами, и сформулированными ими условиями их достижения.

Психологический план процесса посредничества состоит в создании и поддержании конструктивной атмосферы, усилении согласия сторон, ослаблении их конфронтации, их объединении в работе над общей проблемой. Многочисленные зарубежные исследования показали значение «кооперативного контекста» для успешного разрешения конфликтов (Johnson, Jonson, 1994). Основой для объединения участников конфликта считается их общая заинтересованность в решении возникшей проблемы.

Как уже указывалось, деятельность посредника в конфликте (особенно в психологическом плане), направленная на создание новой коммуникативной ситуации, — это процесс организации диалога или диалогического общения между участниками конфликта. Диалог как со-бытие человека с человеком, как основа субъект-субъектного общения создает возможность перехода конфликта в новое измерение. «Именно межличностный диалог является

наиболее адекватным способом бытия человека как его со-бытия с другими, и именно диалог обладает наибольшей конфликторазрешающей силой» (Братченко, 1990, с. 29).

Остановимся на используемых посредником приемах, направленных на создание и усиление атмосферы диалога.

Одним из них является получение посредником согласия участников по отдельным вопросам, фиксация всех моментов общности их позиций и интересов, акцент на этих моментах. По ходу процесса посредник опирается на уже достигнутые договоренности и принятые соглашения. Часто в начале обсуждения устанавливается соглашение об общих принципах или о критериях, которым должно удовлетворять решение (например, «решение должно отвечать интересам ребенка, которые состоят в том, чтобы...»), что также далее используется как опорный момент в поддержании климата сотрудничества. И напротив, не подчеркивается то, что разделяет переговаривающиеся стороны, не делается акцента на различиях их позиций и разногласиях между ними. Широко применяется «да-техника», состоящая в постановке вопросов, направленных на получение положительных ответов, используемых посредником для достижения согласия между сторонами.

Приведем примеры из нашей работы. Первый из них относится к тому, как посредник старается акцентировать внимание участников на моментах их согласия. Это фрагмент диалога между недавно назначенным завучем школы (первый участник) и учительницей, которая в течение долгого времени занимала эту должность (второй участник).

Первый участник. Я все время чувствую, что вы воспринимаете в штыки все, что я говорю. Конечно, у меня меньше опыта, чем у вас, но вы же не хотите ничем помочь, вы просто против всего, что бы я ни предложила. У меня просто руки опускаются. В таких условиях невозможно работать.

Второй участник. С чего вы это взяли? Вы просто предубеждены против меня. А вы когда-нибудь просили у меня помощи? А теперь, когда у вас начались трудности, вы уже не первый раз заводите разговор о том, что вам мешают. Из-за всего этого в коллективе складывается совершенно нездоровая обстановка.

Посредник. Позвольте мне вмешаться. Правильно ли я поняла, что вы обе считаете сложившуюся ситуацию неприемлемой? *(Обращается к обеим сторонам по очереди и, получив согласие, продолжает.)* Значит, можно сказать, все согласны с тем, что сложившуюся ситуацию необходимо изменить.

Этот тип соглашения можно назвать «согласием о несогласии».

Другой пример относится к применению «да-техники».

Посредник. Я хотел бы прежде всего уточнить, согласны ли вы с тем, что в данный момент между вами существуют разногласия относительно ваших функций и разделения ваших производственных обязанностей.

Первый участник. Да, бесспорно.

Поскольку второй участник молчит,

Посредник (*обращается к нему*). А вы согласны с этим?

Второй участник. Да.

Посредник. Из предварительных разговоров с вами я поняла, что эти разногласия оказывают влияние на вашу общую работу, а в отдельных случаях становятся серьезной помехой. Это так?

Первый участник. Еще бы.

Второй участник. Да, я считаю, так дальше продолжаться не может.

Посредник. Значит, было бы полезно, если бы мы смогли как-то урегулировать существующие разногласия?!

Один из участников отвечает утвердительно, другой согласно кивает.

Посредник. Я очень рад, что существует осознание необходимости решения возникшей проблемы и готовность этим заниматься.

Общий смысл приемов посредника по созданию ситуации сотрудничества на переговорах сводится к управлению коммуникацией между участниками, поддерживающему конструктивные элементы взаимодействия и препятствующему деструктивным проявлениям. Вместе с тем каждый посредник имеет свой собственный набор приемов и техник, соответствующий его индивидуальной манере.

Одно из важнейших измерений, в контексте которого обсуждаются действия медиатора и его деятельность в целом, — это степень жесткости-мягкости медиаторства. В соответствии с этим параметром действия посредника могут располагаться в широком континууме от мягких и недирективных техник на одном полюсе до более жестких и директивных действий на другом. Вопрос о допустимой степени жесткости в посредничестве (и допустимости вообще) является дискуссионным как в теоретическом описании медиативного процесса, так и в обсуждении практики работы медиаторов. Как считают К. Крессел и Д. Пруитт, на практике посредничество в области существа вопросов, как правило, отличается большей напористостью со стороны медиатора, а рефлексивное и контекстуальное посредничество обычно мягче и менее настойчиво (Kressel, Pruitt, 1985, p. 193).

В любом случае обязательным для работы посредника является принцип нейтральности. Его обоснование как внутренней безоценочной позиции психолога было приведено выше. На поведенческом уровне принцип нейтральности реализуется специфическими приемами, обозначенными нами как «сбалансированное поведение». Сбалансированное поведение — это поведение, реализующее принцип нейтральности посредника и обеспечивающее паритет участников обсуждения за счет поддержания баланса сил за столом переговоров. Обеспечение паритета достигается соблюдением следующих правил:

1) равное размещение участников за столом переговоров (симметричное относительно посредника);
2) поочередное обращение посредника к обеим договаривающимся сторонам;
3) выравнивание объема времени работы с участниками ситуации.

Сбалансированное поведение наряду с нейтральной позицией посредника служит для поддержания доверия к нему со стороны участников переговоров. Впечатление, производимое на них медиатором, принято именовать экспрессивным аспектом его поведения (в отличие от инструментального, включающего действия медиатора, направленные на достижение основной цели — соглашения). По данным В. Н. Куницыной, исследовавшей глубинные аспекты межличностного общения, в контактном доверительном общении важнейшую роль играют процессы перцепции (Куницына, 1991, с. 14). Считается, что это впечатление, возникающее у участников переговоров, самими медиаторами часто не осознается, поскольку является побочным продуктом их инструментальной активности. Это создает трудности в изучении экспрессивных аспектов поведения медиатора, и, по словам Д. Колб, «возможно, этот аспект медиации является “искусством”, остающимся загадкой даже для наиболее опытных практиков» (Kolb, 1985, р. 12–13). В любом случае влияние поведения медиатора на переговорную ситуацию является общепризнанным. Оно проявляется прежде всего в том, что служит коммуникативным образцом для остальных участников ситуации.

Завершающая часть совместного обсуждения ситуации и поиска взаимоприемлемых соглашений сводится к следующему.

Если процесс проходил успешно и по ходу обсуждения удавалось прийти к договоренностям по отдельным аспектам проблемы, то осталось подвести итоги и закрепить достигнутые соглашения. Часто возможные недоразумения возникают из-за разночтений в понимании принятых решений. Каждая из сторон — вольно или невольно — интерпретирует достигнутые договоренности в выгодном для себя свете. Иногда нечетко сформулированные соглашения могут оставлять возможности и для сознательного манипулирования. Основной прием «закрепления» соглашений — их уточнение, многократное проговаривание, согласование формулировок с участниками переговоров.

Другая и не менее важная сторона завершающей стадии процесса посредничества — это закрепление позитивных психологических результатов достигнутого согласия и элиминирование возможных негативных последствий, так как взаимные впечатления и чувства сторон после переговоров могут оказывать влияние на соблюдение ими принятых решений.

Положительные психологические результаты — это те позитивные чувства, которые испытывают партнеры по поводу прошедшего обсуждения. Это может быть удовлетворенность принятым решением, признательность партнеру за совместно предпринятые усилия, чувство облегчения в силу выхода из напряженной проблемной ситуации. Закрывая переговоры, посредник может указать на достигнутые результаты и высказать свои позитивные чувства по этому поводу — удовлетворенность проделанной работой, сотрудничеством сторон, их готовностью к компромиссу, терпением и т. д.

Что может считаться негативными последствиями переговоров? Здесь имеются в виду случаи, когда принятое в результате переговорного процесса решение имеет явные преимущества для одной стороны и менее выигрышно

и даже наносит прямой ущерб другой. Это право самих участников ситуации принимать те решения, которые они считают нужными. Посредник, однако, обязан учитывать, что если участники выходят из конфликтной ситуации с чувствами «победителя» и «побежденного», то потенциально это опасно для дальнейшего развития их отношений. Посредник должен указать на совместный вклад переговаривающихся сторон в попытку разрешения конфликта, на результат, достижение которого было обеспечено готовностью к компромиссу, к уступкам всех участников ситуации и т. д.

Как отмечалось в начале, при описании данного этапа процесса посредничества мы преимущественно ориентировались на разрешение конфликтов в деловой сфере взаимодействия. Не будем забывать, однако, что психологическое посредничество — это не просто участие психолога как третьей стороны в разрешении интерперсональных конфликтов, а психологическая помощь людям в восстановлении отношений.

В этом смысле понимание эффективности психологического посредничества, по нашему мнению, может быть развито по аналогии с традиционными представлениями об эффективности терапевтического процесса в психологической работе. Воспользуемся, в частности, замечанием Ф. Перлса и его коллег: «Дело не в улучшившейся “социальной адаптации”, или совершенствовании “межличностных отношений”, которых ищет взгляд стороннего наблюдателя, желающего быть авторитетом. Речь идет о том, чтобы пациент сам сознавал возросшую жизненную силу и более эффективное функционирование» (Перлс, Хефферлин, Гудмэн, 1993, с. 26). Дело не в том, что посредник использует свои возможности для разрешения конкретного конфликта между людьми, а в том, что они получают позитивный опыт конструктивного преодоления возникающих у них трудностей во взаимодействии.

Описание различных стадий процесса посредничества с точки зрения его проблемного плана, которому было уделено много внимания, может создать впечатление, что обсуждение идет гладко, по плану, который контролирует посредник. На самом деле взаимодействие участников конфликта не может идти легко, в нем часто возникают неожиданные осложнения, а обсуждение неизбежно сопровождается эмоциональными проявлениями участников. Более того, психолог-посредник тем и отличается от медиатора-переговорщика, что его внимание фокусируется не столько на содержании договоренностей сторон, сколько на их взаимодействиях.

Для примера воспользуемся фрагментом из терапевтической беседы Минухина с семьей Джавитс, обратившейся за помощью по поводу депрессии отца. Этот фрагмент может служить прекрасной иллюстрацией процесса психологического посредничества.

Мать (*отцу*). Я неискренна?

Отец. По правде говоря, не знаю. Иногда ты бываешь очень откровенна, но я не могу понять, все ли ты мне высказываешь из того, что тебя беспокоит. Знаешь, когда ты выглядишь расстроенной, я не всегда знаю, что тебя гложет.

Мать. То, что меня могло расстроить, а тебя это не расстроило бы?

Отец. Может быть, отчасти и так.

Мать (*улыбается, но глаза ее наполняются слезами*). Потому что ты всегда как будто лучше меня знаешь, что меня на самом деле расстраивает, какие у меня в данный момент проблемы.

Минухин (*отцу*). Видите, что сейчас происходит? Она говорит откровенно, но боится, что если будет говорить откровенно, это вас огорчит, поэтому она начинает плакать и в то же время улыбаться. Она этим говорит: «Не принимай всерьез мою откровенность, потому что она просто результат стресса». И это вы друг с другом делаете постоянно. Поэтому вы и не можете сильно измениться. Потому что не говорите друг другу, в каком направлении надо меняться.

Терапевт смещает уровень взаимодействия с содержания на межличностный процесс, продолжая держать в центре внимания ту же проблему. Теперь он явно ведет супружескую подсистему к терапевтическому исследованию.

Отец. Мы редко спорим.

Мать. Да, редко.

Отец. Потому что, когда мы спорим, я занимаю такую позицию, которую могу защищать логически, и тогда она чувствует себя беспомощной.

Мать. И я начинаю плакать, и тогда он чувствует себя беспомощным (Минухин, Фишман, 1998, с. 43).

Пока идет раздельное обсуждение конфликтной ситуации и ее отдельных аспектов участниками конфликта и психологом, они могут приходить к определенным представлениям и выводам, не противоречащим друг другу. Однако как только посредник начинает совместное обсуждение, их позиции могут вновь поляризоваться. Это явление хорошо известно семейным психотерапевтам, сталкивающимся с ним при использовании в психотерапии метода «семейной дискуссии» (или «семейного обсуждения») (Эйдемиллер, Юстицкис, 1999, с. 319–320).

Конфронтации, возникающие при взаимодействии, могут иметь не только негативный, но и позитивный характер. Опыт работы групп встреч позволяет утверждать, что «когда группа успешно демонстрирует возможность принять и допустить негативные чувства, не отвергая человека, который их выражает, члены группы становятся более открытыми и больше доверяют друг другу» (Фейдимен, Фрейгер, 1995, с. 58). С другой стороны, открытое проявление своих чувств помогает и самому человеку преодолеть накопившиеся обиды, «освободиться» от прошлого, чтобы быть готовым к новым отношениям. Существуют и альтернативные представления: «Выражение враждебности приводит к усилению враждебности» (Майерс, 1997, с. 529). Уже отмечалось, что в конфликте человек может использовать негативную оценку другого, а часто фактически и наделяет другого негативными чертами, потому что это косвенным образом оправдывает его поведение и делает его позицию более «пра-

вильной». Точно так же при конкретном взаимодействии в конфликте «другой» часто делается ответственным за собственную напористость или даже агрессивность.

Относительно эмоционального поведения участников конфликтной ситуации во время обсуждения сохраняется тот же главный принцип — стремиться ослабить деструктивные установки и проявления и, напротив, поддержать и усилить их конструктивное поведение.

В тех случаях, когда кто-то из участников обсуждения ведет себя особенно эмоционально, допускает эмоциональные выпады в адрес партнера и т. д., посредник должен вмешаться: он обязан обеспечить защищенность другого участника. Допустимы все варианты использования стоп-техники — и прямая остановка, и косвенное прерывание, например переключение несдержанного участника на себя с помощью заданного ему вопроса.

Сложнее обозначить случаи, когда посреднику целесообразно дать возможность участникам совместного обсуждения открыто проявлять свои эмоции.

Приведем пример. В одной из учебных групп шла отработка техники поведения посредника на стадии совместной встречи. Психолог беседовал с «мамой» и «дочерью», в отношениях которых возник серьезный кризис. Обе они держались достаточно напряженно и предпочитали в основном апеллировать к посреднику. Однако, когда высказывания партнера вызывали протест, «обиженная» сторона напрямую обращалась к оппоненту, и такие обращения носили довольно эмоциональный характер.

В этих случаях посредник вмешивался и останавливал участников. Он, как казалось, довольно успешно контролировал ситуацию до того момента, когда в очередной раз участницы конфликта перешли к прямым выпадам друг против друга, игнорируя попытки вмешательства посредника. Их короткая перепалка завершилась взаимными угрозами, прерыванием обсуждения и объявлением о разрыве отношений.

Что произошло? Последующее обсуждение ситуации привело к следующему объяснению. Участницы пришли на встречу с позитивными установками: как свидетельствовали они сами, они намеревались «мириться», а не ссориться. Значит, в ходе самого обсуждения произошло что-то, что привело к отрицательному результату.

Одним из решающих факторов этого явилось то, что посредник своими ограничениями не дал возможности партнерам проявить свои чувства и просто высказаться. Более того, он замкнул участников конфликта на себе, исключая их прямые коммуникации. Это вызвало у них усиление напряженности, что и привело в конце концов к эмоциональному взрыву и срыву обсуждения.

Участники конфликтной ситуации, естественно, испытывают эмоциональные переживания, они хотят высказать свои чувства, а в отдельные моменты просто испытывают потребность в эмоциональной разрядке. Если эмоциональные проявления участников конфликта способствуют облегчению их коммуникации, создают более искренний тон обсуждения, уменьшают напряже-

ние, то тем самым они оказывают позитивное воздействие на процесс коммуникации, а потому не должны ограничиваться посредником.

Более того, если участники встречи ведут себя «закрыто» и в целом недостаточно эмоционально вовлечены в процесс обсуждения, посредник может побуждать их к более открытым и эмоциональным проявлениям. Например, если они в основном ведут диалог с посредником, демонстративно игнорируют друг друга, избегают прямого обращения к партнеру, необходимо попытаться переключить их на прямую коммуникацию: участники конфликта должны договариваться друг с другом, а не с посредником.

Приведем пример из практики семейной терапии, описываемый Минухином и Фишманом.

Терапевт. Мистер Кэриг, у вас с женой, по-видимому, есть разногласия по этому поводу. Поговорите с ней об этих разногласиях. (*Общий смех — смеются и все четверо детей-подростков, и родители*).

Отец. Это смешно, потому что мы друг с другом не разговариваем.

Терапевт. Ну, теперь придется, это нужно, чтобы разрешить ваши разногласия.

Отец (*терапевту*). Я считаю, что Джерри...

(*Терапевт показывает, что муж должен обращаться к жене. Тот бросает взгляд на жену и продолжает обращаться к терапевту. Дети начинают шуметь.*)

Терапевт. Нет, обращайтесь к жене. Мы все будем слушать, но вы должны говорить с женой. (*Делает жест, отделяющий родителей и от себя самого, и от остальных членов семьи.*)

Отец (*терапевту*). Я знаю, что это важно, но, по-моему...

Терапевт. Нет. Поверните немного свой стул, так вам будет удобнее ее видеть. (*Помогает мужу повернуть стул.*) И вы тоже, миссис Кэриг. (*Поворачивает ее стул так, чтобы она сидела лицом к мужу, затем отворачивается и смотрит в окно. Дети сидят молча.*) (Минухин, Фишман, 1998, с. 153).

Общее правило можно сформулировать следующим образом: если участники встречи избегают прямого диалога, а характер их высказываний достаточно значим и конструктивен, чтобы быть полезным для общего обсуждения, посредник стремится переключить их на прямую коммуникацию; если их взаимодействие в данный момент деструктивно и может привести к негативным последствиям для хода обсуждения, то посредник своими вопросами или обращением к участникам встречи переводит коммуникацию на себя.

Подводя итоги, можно сказать, что совместная встреча и общее обсуждение сложившейся ситуации — это кульминация в работе посредника. Именно здесь и сейчас может возникнуть прорыв от непонимания, взаимного раздражения и ощущения безвыходности ситуации к внезапному чувству общности — объединенности общей проблемой или общими переживаниями. Этот часто неуловимый шаг от стремления бороться и добиваться своей победы к желанию сотрудничать и помогать друг другу часто становится решающим в разрешении самых сложных конфликтов. В сущности, на это и направлена деятельность посредника.

Резюме

1. Психологическое посредничество ориентировано на решение конкретных конфликтных ситуаций. Психологическое посредничество — это психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе.
2. Наибольший опыт в области одновременной психологической работы с несколькими участниками ситуации накоплен в области семейной терапии. Ее целью становятся целостные изменения в семейной системе, а основные приемы направлены на выработку новых конструктивных способов взаимодействия, переход на новый диалогический уровень общения.
3. Психологическое посредничество представляет собой форму работы, соединяющую психологические представления о работе с конфликтами, возможности ситуационного подхода и опыт конфликтологии, накопленный в области переговорной практики и медиаторства. Ситуационный подход предполагает возможность целостного изменения ситуации за счет модификации ее базисных черт, что влечет за собой изменения в поведении и взаимодействии участвующих в данной ситуации людей.
4. Психологическое посредничество направлено на процесс организации диалога между людьми. Оно основано на такой стратегии психологической работы, в соответствии с которой позитивный опыт работы с конкретным конфликтом человека становится основой более глубоких изменений.
5. Возможность взаимопонимания предполагает такое конструктивное взаимодействие, которое ведет к ослаблению противостояния сторон. Организацию этого взаимодействия в конфликте берет на себя психолог. Процесс психологического посредничества переводит межличностный конфликт в форму коммуникативной ситуации с особыми правилами, взаимодействие в которой способствует урегулированию конфликта.
6. Процесс психологического посредничества включает в себя стадии раздельной работы с отдельными участниками конфликта и их совместные встречи и обсуждение конфликта. Особенностью контакта посредника с клиентом является необходимость нейтральной позиции посредника. Она означает незаинтересованность в преимуществе той или иной стороны в конфликте, «победе» одной позиции, реализации отдельных интересов и т. д. Это безоценочная позиция психолога, ориентированного на восстановление отношений участников конфликта.
7. Анализ конфликтной ситуации включает в себя выявление основных элементов, относящихся к пространству отношений участников кон-

фликта. При этом психолог работает с образами конфликтной ситуации, которые имеются у ее участников и которые фактически и являются основным регулятором их поведения.

8. Раздельная работа с участниками конфликта направлена на позитивное переопределение ими ситуации своего взаимодействия, важнейшим компонентом которого является принятие на себя ответственности за происходящее, что означает изменение позиции по отношению к партнеру, трансформацию требований к нему в готовность изменяться самому, переход к восприятию проблем конфликта как общих для его участников.
9. Совместная встреча и обсуждение конфликта как этап психологического посредничества направлены на совместное переопределение участниками ситуации конфликта и тем самым ее преобразование в ситуацию совместной работы его участников, их сотрудничества.
10. При совместном обсуждении работа посредника одновременно развивается в двух планах — организации конструктивного диалога по различным аспектам предмета переговоров и обеспечение такой психологической атмосферы обсуждения, которая способствовала бы ослаблению противостояния сторон и поиску соглашений. Психологический план процесса посредничества состоит в создании и поддержании конструктивной атмосферы, усилении согласия сторон, ослаблении их конфронтации, их объединении в работе над общей проблемой.

ЧАСТЬ IV

ОБУЧЕНИЕ НАВЫКАМ ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ И ИХ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ

Завершающая часть нашего изложения посвящена возможности обучения людей конструктивным стратегиям поведения в конфликтах и стратегиям преодоления конфликтных ситуаций. Представленный в ней материал своим небольшим объемом никак не отражает действительного значения данной темы, которая вполне заслуживает отдельного издания. Однако мы сочли необходимым затронуть эту тему, хотя бы и в краткой форме, чтобы проиллюстрировать существующие здесь возможности. Появление этого раздела в работе продиктовано осознанием необходимости широкого распространения идей и программ подобного обучения и особой роли психологов в их реализации и пропаганде ключевых идей, связанных с современным подходом к человеческим конфликтам.

ГЛАВА 12

Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению

- Практика разрешения конфликтов: дети — взрослые
- Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте
- Обучающие программы для школьников
- Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие
- Школьное посредничество
- Навыки посредничества для профессионалов
- Резюме

Практика разрешения конфликтов: дети — взрослые

Прежде чем обратиться к конкретному материалу, представленному в данной главе, решим, возможно ли вообще обучение навыкам конструктивного поведения в конфликтах и их разрешения. Отдельные описания в этой книге могли создать впечатление, что состязательность, соперничество, стремление одержать победу, «взять верх» свойственны природе человека, а потому неизбежны и неустранимы из человеческого взаимодействия. Не менее распространенными и весьма деструктивными аспектами конфликтного взаимодействия, как было показано, являются разнообразные формы насильственного воздействия на партнера в попытке достижения своих целей, прежде всего использование «силовых» приемов и т. д.

Однако, по мнению ряда современных психологов, насильственные формы поведения являются научаемыми. Они в значительной мере формируют-

ся под влиянием агрессивности социальных институтов. Особенно это касается детей:

> Во взаимоотношениях взрослых друг с другом общество устанавливает, как можно выражать ненависть и враждебность чувства, т. е. какие формы агрессивности считаются дозволенными перед лицом «внешнего врага». В этом смысле общество представляет собой глобальную модель того, чему дети должны научиться, чтобы выжить (Бютнер, 1991, с. 76–77).

Но это означает, что если дети научаются насильственным формам поведения, то, следовательно, они могут быть научены и другим, более конструктивным и миролюбивым формам.

Коломинский и Жизневский проанализировали более 3000 актов поведения детей, имевших место в ходе наблюдавшихся ими конфликтов. В результате были выделены следующие способы воздействия детей друг на друга при возникновении игрового конфликта:

1) «физическое воздействие» — дети толкают друг друга, устраивают потасовки, отнимают игрушки, занимают чужое место в игре и т. д.;
2) «опосредованное воздействие» — воздействие на «противника» через других людей: жалобы, обращение к воспитателям или другим детям, крик или плач с целью привлечь внимание;
3) «психологическое воздействие» — давление на партнера с помощью крика, плача, топанья ногами и т. д.;
4) «словесное воздействие» — указания партнеру, что он должен делать или чего он не должен делать («отдай», «уходи»), или заявление о собственных действиях («я буду врачом»), или отказ от выполнения действий, требуемых партнером;
5) «угрозы и санкции» — предупреждения о возможных негативных последствиях действий партнера: угроза жалоб («а я расскажу»), угроза разрушения игры («я с вами не буду играть»), угроза разрыва отношений в целом («я с тобой больше не дружу»), а также различные междометия и слова, произносимые с угрожающей интонацией («понял?», «ну» и др.);
6) «аргументы» — попытки объяснения, обоснования своих притязаний или неправомерности притязаний партнера, апелляция к правилам, негативная оценка действий партнера, оценки своих действий и т. д.

Естественно, что конкретные способы поведения детей в конфликтах в значительной степени определяются их возрастом. Особенно заметно это проявляется в использовании таких стратегий, как «физическое воздействие», «словесное воздействие» и «аргументы» (табл. 12.1).

По мнению авторов, переломным моментом в развитии совместной игры детей становится средний дошкольный возраст, когда при возникновении игрового конфликта способы «словесного воздействия» впервые начинают пре-

обладать над средствами открытого давления и «конфликт как открытая конфронтация с применением физической силы определенным образом эволюционирует и все более превращается в словесный спор» (Коломинский, Жизневский, 1990, с. 40).

В данном исследовании изучались также способы разрешения конфликта, соотношение благополучных и неблагополучных его исходов. Под благополучным разрешением конфликта понималось продолжение игры, причем в том же составе участников, которые смогли договориться между собой и разрешить спорный вопрос. Для этого дети прибегают к расширению содержания игры, изменению ее правил, их дополнению и т. д. В раннем возрасте (от 1 года до 3 лет) конфликты в основном завершаются неблагополучно, и хотя когда дети становятся старше, они успешнее справляются с ними, почти половина возникающих между детьми конфликтов приводит к разрушению общения между ними (табл. 12.2).

Таблица 12.1. **Способы воздействия детей друг на друга в ситуации игрового конфликта, % (Коломинский, Жизневский, 1990)**

Способы воздействия	Возраст детей, лет				
	1–2	2–3	3–4	4–5	5–6
«Физическое воздействие»	50	35	26	16	15
«Опосредованное воздействие»	9	4	5	2	3
«Психологическое воздействие»	19	21	9	3	4
«Словесное воздействие»	17	21	30	29	26
«Угрозы и санкции»	0	3	4	10	8
«Аргументы»	5	16	27	39	43

Таблица 12.2. **Исход конфликтов между детьми в игре, % (Коломинский, Жизневский, 1990)**

Исходы конфликтов	Возраст детей, лет				
	1–2	2–3	3–4	4–5	5–6
Неблагополучно разрешенные конфликты (разрушение игры)	100	71	59	43	56
Благополучно разрешенные конфликты (в целом)	0	29	41	57	44
В том числе:					
• с помощью воспитателя	0	17	26	17	14
• самостоятельно	0	6	15	35	21
• с помощью других детей	0	6	0	5	9

По результатам этого исследования «переходным» является возраст детей 3–4 года, когда резко увеличивается доля благополучно разрешенных кон-

фликтов. В этот же период наиболее эффективно реализуется вмешательство взрослого, которое может стать для детей образцом урегулирования спорных ситуаций, поскольку уже через год дети предпочитают самостоятельно справляться со своими проблемами.

Если поведение в конфликте может рассматриваться как результат научения, то особое значение приобретают модели, образцы взаимодействия в конфликте, предлагаемые человеку его окружением. Каковы же эти образцы?

В исследовании Э. Киршбаума заранее подобранным «успешным» и «неуспешным» группам педагогов предлагались педагогические конфликтные ситуации, которые намеренно подавались в достаточно неопределенном описании, не позволявшем однозначно судить о целях участников ситуации, характере происшедшего, истории их отношений и т. д. Тем самым был создан проективный материал, на основе которого был проведен эксперимент. Были выделены следующие типы реагирования педагогов на предлагаемые им конфликты:

1) «репрессивные меры» — ответы учителей отражали их готовность к отвержению негативных реакций учеников (их обвинений, выпадов, упреков и т. д.) и принятию репрессивных мер в адрес провинившегося (ученика или класса);
2) «игнорирование конфликта» — стремление к вытеснению неприятной информации, продолжение своей деятельности, отражающие установку «со мной этого быть не может»;
3) «ролевое воздействие» — намерение разрешить конфликт в рамках ролевого воздействия;
4) «выяснение мотивов» — ответы учителей содержали указания на их возможные действия по уточнению, пониманию мотивов поведения ученика;
5) «стимул к собственному изменению» — реакция в виде возникающего желания что-то изменить в своем поведении, отношении, т. е. конфликт воспринимается как информация о необходимости скорректировать собственное поведение;
6) «рефлексия» — высказывания о переживаемых чувствах, возникающих размышлениях и т. д.

Анализ результатов показал следующее. Более половины ответов (50,2%) группы «неуспешных» педагогов относились к категории «репрессивные меры», а вместе с категорией «игнорирование конфликта» (15,0%) они составляли большинство всех ответов. Именно эти два типа реагирования могут быть оценены как наименее конструктивное и наиболее неэффективное, деструктивное поведение в конфликте. В то же время, например, такой вариант ответа, как «выяснение мотива», у учителей этой группы составлял лишь менее 3% всех ответов (Киршбаум, 1986).

Еще один интересный вывод исследования Киршбаума связан с тем, что для «неуспешных» педагогов представление о собственной успешности в не-

малой степени связывалось с контролем над отрицательными событиями и ситуациями, т. е. с фактическим наличием мотивации на избегание неудачи. Эти данные совпадают с результатами нашего исследования, согласно которому для учителей с профессиональными проблемами «трудный ученик» — это «плохо управляемый ученик», напротив, «хороший ученик» — это тот, кто соответствует представлениям, требованиям, ожиданиям педагога.

И в более поздних исследованиях подтвердилась та же тенденция: при возникновении конфликтных ситуаций между педагогами и учениками учителя по преимуществу — в двух случаях из трех — прибегают к внешнему пресечению, использованию санкций; реже, но также достаточно часто, — в половине ситуаций — используется беседа-внушение; и примерно в каждом десятом случае внешняя реакция вообще отсутствует (причем это чаще связано с тем, что учитель не знает, как реагировать на сложившуюся ситуацию).

Последствия конфликтов, разрешаемых таким образом, не ограничиваются отдельными конкретными ситуациями. Во многих исследованиях продемонстрирована связь между стилем поведения педагога и образцами поведения, которые усваивают дети. Так, например, существует связь между наличием и характером конфликтов в классных коллективах и стилем поведения педагога. Более того, стиль педагогического общения учителя переносится и на поведение детей в семье. Наиболее благоприятным является сотрудничающий стиль взаимодействия, которым, однако, по результатам данного исследования, владеют лишь около 14,5% учителей начальных классов. Подавляющее большинство (85,5%) из них придерживаются авторитарных тактик «диктата» или «опеки», ведущих к формированию неблагоприятных тенденций в поведении детей (Гуманистические проблемы... 1995).

«Арбитражная» модель разрешения конфликтов является достаточно типичной в нашей практике. Подобно руководителям, поведение которых описывалось ранее, поступают, например, и школьные администраторы в случае конфликта между учителями или в тех ситуациях, когда к ним обращаются родители по поводу возникновения разногласий, осложнений во взаимодействии с педагогами или претензий в их адрес. Таким же «третейским судьей» часто становится и сам учитель в ситуации конфликта между детьми, и даже воспитатель детского сада, когда дети не ладят между собой или жалуются друг на друга.

В одном из исследований мы опрашивали учителей о том, как разрешаются конфликты, возникающие между детьми. Если судить по их ответам, то создается впечатление, что дети сами не в состоянии решать свои проблемы. Между ними возникают ссоры, драки, обиды, оскорбления и т. д. Практически всегда конфликты решаются с помощью вмешательства педагога, чаще происходящего по его инициативе, реже — при обращении к нему детей. В этих случаях возможности педагога сводятся к беседе с детьми, разговору с родителями или наказанию ребенка. Учитель тем самым выступает в роли судьи или арбитра, берущего на себя разрешение сложной ситуации. Конечно, можно предположить, что педагогу открыто не все поле конфликтов, воз-

никающих между детьми, а только те из них, с которыми они не справляются сами. Поэтому нельзя вовсе исключать возможность договоренностей, уступок, примирения между детьми без участия взрослых. Однако это не отменяет тот факт, что взрослый — в данном случае учитель — в конфликтах детей выступает в роли судьи.

Нетрудно предположить, что с подобными же образцами поведения взрослого ребенок сталкивается и в семье. Например, в одном из американских исследований были получены данные относительно поведения взрослых (матерей) в случаях конфликта между детьми в семье. Авторы исследования обратили внимание на то, что взрослые реагируют довольно стереотипно: они в той или иной форме осуждают «агрессора», «обидчика» и поддерживают «жертву». В то же время иные негативные аспекты взаимодействия детей в конфликте — ложь, хитрость, обман — выпадают из их поля зрения.

Таким образом, существующая практика поведения по отношению к конфликтам значимых для ребенка взрослых (например, учителей) нередко ориентирует его скорее на неконструктивные формы разрешения конфликтов — их игнорирование и подавление, а также на поиск «правого» и «виноватого» и, следовательно, на стремление защитить себя и обвинить другого.

Многочисленные свидетельства такого рода постепенно привели к осознанию того, что полагаться на естественный прогресс в области навыков человеческого поведения в конфликтах невозможно и, следовательно, необходимо сознательное управление процессами усвоения эффективных форм взаимодействия в конфликтах. Ответом на эту потребность стало, в частности, возникшее в 1970-х годах движение, имеющее своей целью «воспитание миролюбия».

Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте

Традиционные программы обучения «миролюбивому» поведению в конфликтах, в зависимости от возраста детей, могут включать в себя обсуждение деструктивных и конструктивных стратегий взаимодействия в конфликтах, негативных последствий использования силы и преимуществ переговорных моделей, а также практические формы активного обучения.

С какого возраста может осуществляться обучение? Судя по литературе, с любого, с поправкой, конечно, на возрастные возможности детей. Авторы книги «Детский сад в Японии. Опыт развития детей в группе» считают, что конфликты между детьми могут стать эффективным инструментом воспитательного процесса. По мнению японских воспитателей, навыкам общения нужно обучать и в случае необходимости корректировать поведение детей, иначе у ребенка могут закрепиться такие формы поведения, которые могут стать помехой в его отношениях с окружающими и окажутся деструктивными для его собственного развития. И начинать формирование отношений

в группе следует с достаточно раннего возраста. Уже у годовалых детей фактически возникают противоречия между потребностями собственного «Я» и потребностями другого, вызывающие конфликтные ситуации. В этот период «конфликты», возникающие между детьми, довольно типичны: дети не могут поделить понравившуюся им игрушку, даже если в руках у них одинаковые предметы, они стремятся к обладанию «чужой вещью»; дети бьют или толкают друг друга, часто просто с целью привлечения внимания партнера, и т. д. Японские воспитатели успешно использовали приемы игрового научения детей рукопожатию и просьбе об игрушке, понравившиеся детям и заменившие прежние «конфликтные» формы их взаимодействия. С двухгодовалого возраста идет «языковое» освоение конфликта, детей учат выражать свое мнение и свои потребности в конфликтных ситуациях словами, постепенно формируя у них навыки конструктивного взаимодействия. Вот описанный в книге эпизод из игры детей трехлетнего возраста.

Такаюки и Мотоки швыряют друг в друга камнями и песком.
Воспитатель. Вы из-за чего поссорились?
Такаюки. Я строила тоннель из песка, а Мото старался разломать его и разломал...
Мотоки. Така швырялась в меня песком.
Воспитатель. Я понял вот что. Така строила тоннель, а Мото старался разломать его?
Мотоки. Да!
Воспитатель. Почему? Ты хотел, чтобы тебя приняли в игру?
Такаюки. Но он не сказал, что хочет...
Воспитатель. Действительно. Если бы он сказал, что хочет, Така приняла бы его?
Такаюки. Да.
Воспитатель. Ломать тоннель нехорошо, но швыряться песком тоже нехорошо. Лучше бы вы помирились. Мото сказал бы: «Прими меня», а Така ответила бы: «Хорошо, только не сломай тоннель».
Мотоки. Это было бы хорошо.
Воспитатель. Теперь давайте попробуем так сделать.
С помощью воспитателя тоннель исправили.
Мотоки. Прими меня!
Такаюки. Хорошо!
И они продолжали игру вместе (Детский сад в Японии, 1987, с. 74–75).

В более старшем возрасте проблемы во взаимодействии детей, равно как и в работе воспитателей с детьми, могут возникать вследствие того, что дети не выполняют свои обязанности в группе, не соблюдают принятые нормы и правила поведения и т. д. По мнению японских воспитателей, в таких случаях целесообразно устраивать обсуждение возникших конфликтных ситуаций. Фактически детей учат анализировать конфликты, понимать причины их возникновения и искать конструктивные способы выхода из сложных ситуаций взаимодействия. В четырехлетнем возрасте дети в состоянии распределять обязанности по группе (уборка со стола, передвижение стульев и т. д.), обсуждать и договариваться о порядке их выполнения. Понятно, что однаж-

ды успешно разрешенная конфликтная ситуация никак не исключает вероятность повторного возникновения конфликтов, и воспитатели повторяют свои действия раз за разом, веря в то, что в конечном счете это непременно приведет к закреплению у детей навыков конструктивного взаимодействия в трудных ситуациях человеческого общения.

Главный принцип описываемого подхода японских воспитателей — не следует закрывать глаза на противоречия и конфликты, которые неизбежно возникают в группах детей, их надо учитывать, анализировать, обсуждать вместе с детьми. Конфликты — при правильном к ним подходе — могут стать эффективным фактором педагогического процесса, воспитательного воздействия на детей; «присутствие трудных детей в коллективе в определенной степени способствует общему развитию группы, воспитанию группового сознания, укреплению товарищеских отношений, но при этом необходимо обязательно создать доброжелательную атмосферу» (там же, с. 16).

Приведем еще один пример работы с конфликтом, рассказанный нам одной из воспитательниц детского сада.

Вова, пяти лет, и Артем, четырех лет, держатся за машинку, каждый тянет ее к себе. Еще немного, и вспыхнет ссора. Ко мне подбежали девочки Марина и Алина: «Ирина Сергеевна, а Вова и Артемка машинку ломают и ссорятся». Пришлось мне вмешаться. Но как же поступить? Можно сказать, чтобы один уступил другому. Но тогда они будут действовать по моему приказу, исключающему самостоятельность в решении конфликта. «Мальчики, пожалуйста, не тяните машинку, а то поломаете, и она никому не достанется. А ну-ка скажите, кто из вас сильнее?» — «Я», — говорит Вова. — «Я», — говорит Артем. — «Нет, я! Я и ростом выше Артемки», — говорит Вова. — «А я не верю, что ты, Вова, сильный. Сильные всегда уступают тем, кто послабее, заступаются за них. А ты как поступил?» Вова не ожидал такого поворота. Подумав, он ответил: «Ну ладно, пусть Артем играет машинкой первый, а потом я. Да, Артем?» Артем утвердительно кивнул головой и занялся машинкой. «Молодец, Вова. Вот теперь я вижу, что ты большой и сильный». Вова был очень доволен похвалой. Он чувствовал себя большим и сильным.

Таким образом, научение конструктивным навыкам поведения в конфликте, возможно, не имеет возрастных границ (по крайней мере, нижней). Уже в возрасте пяти лет дети понимают природу возникающих между ними конфликтов, в возрасте восьми лет они способны аргументировать свою позицию и выдвигать контраргументы (Voss, Wiley, 1995, p. 167).

К. Фопель выпустил книгу под названием «Как научить детей сотрудничать?» (1998). Это сборник интерактивных игр, направленных, по выражению автора, на развитие «эмоционального интеллекта» детей, предназначенный педагогам и психологам.

Среди прочих разделов, посвященных агрессии и гневу, достижению успеха, общению, самооценке и др., в сборник включены и упражнения по разрешению проблем и конфликтов. Например, игра «Ковер мира» (для детей с 6 лет) предлагает «мирное» разрешение конфликта с помощью дискуссии

о том, как разрешить спор двух претендентов на одну и ту же игрушку. Упражнение «Любовь и злость» (с 9 лет) развивает навыки осознания и формулирования того, что тебе нравится и не нравится в партнере. Игра «Выше-ниже» для того же возраста дает ребенку возможность почувствовать, что происходит, если считаешь себя лучше других, хуже других или если общаешься «на равных». В упражнении «Примирение» (с 10 лет) проигрывается ситуация примирения с партнером: ребенок последовательно представляет себе партнера, на которого он обижен или сердится, представляет себе, как он скажет ему о своих переживаниях, о своем желании восстановить мир между ними и т. д. Некоторые занятия позволяют детям воспроизвести настоящую ситуацию переговоров.

Пример упражнения для детей по развитию сотрудничества (К. Фопель, 1998). «Сладкая проблема» (с 6 лет)

Цели: в этой игре дети могут научиться решать небольшие проблемы путем переговоров. Самое важное в ней то, что дети могут в спокойной обстановке концентрироваться на принятии решения и учиться отказываться от быстрого решения проблемы в свою пользу. В то же время эта игра — хороший повод поговорить о справедливости.

Материалы: каждому ребенку надо иметь по одному печенью, каждой паре детей — по одной салфетке.

Инструкция. Сядьте в один общий круг. Я принесла вам несколько печений. Но чтобы получить печенье, вам нужно сначала выбрать себе партнера и решить с ним одну проблему. Сядьте друг напротив друга и посмотрите друг на друга. Между обоими партнерами я тут же положу салфетку с печеньем. Пожалуйста, пока его не трогайте.

А теперь перейдем к нашей проблеме. Вы можете получить печенье только в том случае, если ваш партнер по доброй воле отдаст его вам. Пожалуйста, помните об это правиле. Сейчас вы можете начать говорить, но помните, что вы не имеете права просто так взять печенье без согласия партнера...

Подождите, пока все дети примут какое-нибудь решение. При этом они могут действовать разными способами. Одни могут сразу съесть печенье, получив его от партнера, Другие берут печенье, разламывают его пополам и одну половинку отдают своему партнеру. Некоторым потребуется сравнительно много времени, чтобы завершить свои переговоры.

А теперь я дам каждой паре еще по одному печенью. Обсудите, как вы поступите с печеньем на сей раз.

И в этом случае могут быть разные варианты. Дети, разделившие первое печенье пополам, обычно повторяют эту «стратегию справедливости». Большинство детей, в первой части игры отдавшие печенье партнеру и не получившие ни кусочка, ожидают теперь, что партнер отдаст печенье им. Есть дети, которые готовы отдать партнеру и второе печенье. А теперь давайте обсудим, что у нас получилось. Это хороший вариант сотрудничества. Расскажите, что вы делали с первым печеньем, что стало со вторым.

Анализ упражнения.

1. Отдал ли ты печенье своему партнеру? Как ты себя при этом чувствовал?
2. Хотел ли ты, чтобы печенье осталось у тебя? Что ты делал для этого?

3. Чего ты ожидаешь, когда вежливо обращаешься с кем-нибудь?
4. В этой игре с тобой справедливо обошлись?
5. Сколько времени понадобилось тебе и твоему партнеру, чтобы прийти к совместному решению?
6. Как ты себя при этом чувствовал?
8. Как иначе ты мог бы прийти к единому мнению со своим партнером?
9. Какие доводы ты приводил, чтобы получить печенье?

Таким образом, к настоящему времени накоплен немалый опыт работы с детьми разного возраста по формированию у них конструктивных навыков поведения в конфликтах. И что самое главное — этот опыт убеждает в перспективности такого рода программ.

Обучающие программы для школьников

Школьный возраст расширяет возможности форм обучения. М. Липман, директор Института по развитию философии для детей (США), участник создания программ преподавания философии в школе, предлагает интеллектуальный подход, основанный на когнитивной работе и формировании ненасильственных ценностей. Эта работа включает в себя несколько этапов: обсуждение на конкретных примерах содержания понятий «мир» и «насилие»; описание через обсуждение и дискуссию с детьми соответствующей феноменологии — каковы они, «мир» и «насилие»; обсуждение возможных средств достижения позитивных ценностей и избегания негативных; обсуждение потенциальных причин процветания тех или иных ценностей и др. (Липман, 1995).

Считается важным развитие как навыков понимания конфликтов, так и эффективных средств разрешения или управления конфликтами. Дж. Леви считает необходимым отражать в учебной программе обучения разрешению конфликтов вопросы, связанные, с одной стороны, с возникновением и причинной обусловленностью конфликтов, с другой — с предупреждением, разрешением конфликтов и управлением ими. Начинается учебный курс обычно с определения понятий конфликта и обсуждения несовместимости интересов людей и их поведения. Далее вводятся основные представления об источниках конфликтов и их типах — внутриличностном и интерперсональном (между двумя и более людьми, группами, представителями разных культур и т. д.). К изложению основного материала могут привлекаться сведения из области теории игр, коммуникации, ценностного анализа, группового взаимодействия, коллективных переговоров и кросс-культурного взаимодействия, а также анализ конфликтных теорий из биологии, истории, психологии, социологии, политических наук, экономики, образования и других областей. Теоретическая и практическая части обучения строго не разделяются, теоретические рассуждения снабжаются примерами, на которых часто строится обучение навыкам разрешения конфликтов. Практическое обучение включает ролевые

игры, анализ конкретных случаев, моделирование ситуаций и т. д. Наряду с этим считается важной практика в слушании, решении проблем, совершенствовании речи и критическом мышлении. Вводятся правила, типичные для группового обучения (кооперативная атмосфера, уважение к мнениям и чувствам другого, сохранение конфиденциальности происходящего в группе, поддержка учеников со стороны друг друга и преподавателя и т. д.).

В качестве примера Леви приводит следующие варианты занятий.

Для начального образования (дети от 5 до 12 лет)

А. *Кооперативные навыки:* групповая кооперация в процессе коллективного рисования.

Б. *Кооперативные навыки:* групповые кооперативные игры, например групповая пантомима, изображающая различные ситуации, такие как катание на коньках, остановка трамвая в час пик и т. д., предполагающие совместные действия, движения, смех.

В. *Коммуникация:* формирование навыков слушания. Большинство из предлагаемых упражнений или игр направлены на понимание того, что такое коммуникация или каковы причины неэффективной коммуникации, например игры «Испорченный телефон», «Телеграф» (по тому же принципу, но на невербальной коммуникации), совместное рассказывание историй (один начинает, другой продолжает и т. д., пока круг не закончен), описательные игры, предполагающие сравнение различных описаний одного и того же объекта, и т. д.

Г. *Творческое разрешение конфликтов.*

- Сценки. Разыгрывается конфликт, соответствующий возрасту детей, например, младшая сестра берет книжку старшей, между ними начинается борьба. В комнату входит мать. Что она должна сделать? Сценки представляются без решения, чтобы дети могли предлагать свои варианты.
- Кукольный театр. Хорошо использовать для маленьких или застенчивых детей. После просмотра конфликта, разыгранного куклами, класс разбивается на маленькие группы для его обсуждения.
- Ролевые игры. Используются сюжеты, хорошо знакомые детям, например, школьные конфликты, связанные с исключением из группы, обидами, проказами и т. д.
- Другие техники, такие как брейнсторминг, быстрое принятие решений, личные истории конфликтов, чтение историй, написание сказок, рисование комиксов.

Д. *Разделение чувств.*

- Общий круг, в котором каждый может высказаться, если он этого хочет, и каждый может быть услышан.
- Социальный барометр, когда дети с помощью специальной оценочной шкалы от +5 до –5 оценивают свои чувства в связи с определенной темой.
- Игры на доверие, включающие «Прогулку с завязанными глазами», «Утрату доверия», «Усиление доверия» и др.

Для среднего образования (возраст от 12 до 18 лет)

А. *Дневник конфликтов.* И преподаватели, и учащиеся в течение одной недели заполняют Дневник Конфликтов. Каждый раз, когда они сталкиваются с конфликтом или разногласиями с кем-то, они заносят это в дневник, отвечая на вопросы: Кто был вовлечен в конфликт? О чем был этот конфликт? Как он закончился? В последний вечер отвечают на следующие вопросы: В каком проценте конфликтов вы говорили о своем несогласии? В скольких конфликтах вы чувствовали гнев? Как вы обычно справляетесь с конфликтами? Наблюдая за конфликтами других людей, видели ли вы примеры способов разрешения конфликтов, которые вы хотели бы использовать? Каковы они? Почему вы хотели бы их использовать? Наблюдали ли вы конфликты, которые вы хотели бы разрешить иначе? Почему?

Б. *Стили разрешения конфликтов.* Учащиеся читают короткие ситуации и записывают или говорят о своих реакциях, при этом обсуждаются их возможные стратегии поведения (такие, как уход, конфронтация, решение проблем, медиация) и принимаемые ими роли.

В. *Навыки коммуникации.* Используются упражнения в слушании, невербальном поведении, передаче сообщений, передаче эмоций и т. д.

Приведенный перечень указывает на широкие возможности использования обучающих программ в школьном возрасте. Нетрудно предположить, что выстроенные с учетом особенностей нашей культуры и нашей системы образования, они нашли бы своих приверженцев и среди педагогов, и среди учеников и в нашей школе.

Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие

Исходя из того, что проблемы «взрослого» конфликтного взаимодействия (и в его деструктивных, и в его конструктивных формах) были предметом нашего постоянного внимания на протяжении всей книги, мы ограничимся в этом разделе несколькими общими замечаниями.

Западная культура накопила безусловный опыт навыков поведения в конфликтах и стратегий их преодоления, в основе которого лежат правила рыночных отношений. Рассуждая об этом, А. Г. Здравомыслов пишет:

> Теперь каждый американец воспитывается на основе усвоения таких истин: конфликты существуют, они правомерны и избежать их невозможно, так как каждый человек имеет свои собственные интересы, которые он вправе отстаивать; однако обострение конфликта способно нанести людям, участвующим в этих конфликтах, гораздо больший ущерб, нежели тот выигрыш, который можно было бы ожидать, настаивая на своих собственных интересах — ибо другие люди также обладают своими интересами, и они будут их отстаивать с не меньшим энтузиазмом, если дело дойдет до угрозы их ущемления; лучший способ добиться реализации своих интересов — открытый переговорный процесс с теми, от кого зависит возмож-

ность реализации этих интересов. В конце концов, можно найти такой вариант в ходе переговоров, при котором ни одна из сторон не будет ущемлена. Примером такой переговорной практики являются рыночные отношения, отношения договора и сделки, в ходе которых всегда идет определенная прикидка возможных выгод и потерь от той или иной акции» (Здравомыслов, 1995, с. 28–29).

В связи с этим уместно сослаться на замечание Р. Мэя, который обращает внимание на подмеченную социологами тенденцию социальных наук поддерживать социальную этику своего времени. Тем самым «процесс помощи людям в действительности может делать их конформными и вести к разрушению индивидуальности» (May, 1983, p. 16).

Данное соображение должно рассматриваться не как критика сложившихся представлений о конструктивном поведении в конфликтах, а как призыв к отказу от стереотипных представлений и поиску не просто универсальных технологий «на все случаи жизни», а стратегий, адекватных различным ситуациям интерперсонального взаимодействия.

Научение людей навыкам конструктивного межличностного общения имеет давние традиции, идущие еще от Т-групп. Т-группа помогает ее участникам развивать такие коммуникативные умения, как описание поведения другого (с акцентом на его безоценочном характере), коммуникация чувств (способность к адекватной передаче сообщений о своих внутренних состояниях), активное слушание, конфронтация, позволяющая людям глубже исследовать свое поведение и эффективно изменять его (Рудестам, 1990).

Группы тренинга направлены, как правило, не на разрешение конкретных конфликтов человека, а на помощь в совершенствовании навыков межличностного общения. Тем самым они часто могут рассматриваться скорее как обучающие программы. В рамках группового тренинга участники приобретают умения, связанные с разрешением конфликтных ситуаций, в том числе возникающих в рамках группового процесса.

Психологам подобная работа хорошо знакома. Многие из них не только имеют опыт личного участия в группах тренинга, но и сами ведут группы тренинга разной направленности. Увеличивается и число учебных пособий, которые могут использоваться в подобной работе, в том числе и отечественных авторов (например, Психогимнастика в тренинге, 1999). Нет недостатка в упражнениях, направленных на формирование и развитие навыков, полезных для разрешения конфликтов. В целом очевидны принципы, которые являются основой конструктивного подхода к конфликтам. В качестве иллюстрации приведем практические рекомендации из работ Х. Корнелиус и Ш. Фэйр и А. Минделла, которые в целом довольно типичны, особенно для широко распространенных популярных изданий на эту тему.

Главная проблема обучения навыкам взаимодействия в конфликте в рамках поведенческого тренинга состоит в поиске той оптимальной стратегии поведения людей в конфликте, которая не сводилась бы к приемам борьбы, но и не приводила бы к пассивной позиции. Как считает М. Смит, последняя

модель также нередко усваивается в детстве, благодаря навязываемым принципам «Не давай сдачи», «Выстой и стерпи», «Учись быть выше этого» (Смит, 1997). По его мнению (и подобной точки зрения придерживаются многие специалисты), наиболее адекватным многим ситуациям «трудного» общения будет ассертивный стиль поведения. Сложности обучения ему связаны с тем, что по сравнению с «жесткой», силовой и пассивной стратегиями он является наиболее личностно-индивидуальным и не может быть определен в универсальных значениях характеристик.

Х. Корнелиус, Ш. Фэйр: Конфликтовать — так честно! Некоторые приемы разрешения конфликтов

Хочу ли я разрешить этот конфликт?
(*Будь готов решить проблему.*)

Вижу ли я всю картину или только свой уголок?
(*Смотрите шире.*)

Каковы нужды и опасения других?
(*Опиши их объективно.*)

Каким может быть справедливое решение?
(*Давайте поговорим об этом.*)

Варианты решения.
(*Придумайте их как можно больше. Отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам участников.*)

Можем ли мы решить это вместе?
(*Давайте вести дело на равных.*)

Что я чувствую?
(*Я чересчур эмоционален? Могу ли я:*
а) посмотреть на факты;
б) дать остыть эмоциям;
в) поделиться своими чувствами.)

Что я хочу изменить?
(*Будь честен. Нападай не на личность, а на проблему.*)

Какие новые возможности открываются передо мной?
(*Смотри на плюсы, а не на минусы.*)

Как бы я чувствовал себя в их шкуре?
(*Дай знать, что ты понимаешь их.*)

Нужен ли нам нейтральный посредник?
(*Поможет ли это нам лучше понять друг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям?*)

Как мы оба можем выиграть?
(*Ищите решения, учитывающие нужды всех участников.*)

А. Минделл

1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения. Не ждите, пока они станут излишне поляризованными.

2. Если вы избегаете конфликта потому, что считаете себя бессильным или опасаетесь его, избавьтесь от этого, упражняясь в работе с конфликтами.
3. Используйте свое знание для того, чтобы определить, в какой позиции вы находитесь: на своей стороне, на стороне противника или в нейтральной позиции.
4. Если вы увязли в своей собственной позиции, то не сможете до конца выразить истинные ваши чувства или будете обижены другим человеком и не сможете выразить собственную обиду и гнев.
5. Если вы чувствуете себя нейтральным, не используйте эту позицию лишь для того, чтобы избежать конфликта или действовать покровительственно и отстраненно. Используйте ваш нейтралитет для того, чтобы помочь себе и своему противнику наблюдать за конфликтом со стороны и давать полезные рекомендации.
6. То, в чем обвиняет вас ваш противник, даже в малой степени, — это ваши собственные двойные сигналы, чувства и эмоции, которые вы имеете или имели. Не забывайте о том, что ваш оппонент — это такая же часть вас самих, которая вас почему-то тревожит.
7. Ни одна из сторон не победит в конфликте, пока обе не поймут и не прольют свет на характер и природу другой из сторон. Просвещение — задача поля: пока не будут просвещены все, не будет просвещен никто.

Эффективное поведение в конфликте рассматривается как компонент общей коммуникативной компетентности личности и иногда обозначается как конфликтная компетентность. Она определяется Л. А. Петровской как «прежде всего, освоение позиции партнерства, сотрудничества на фоне владения, конечно, и другими поведенческими стратегиями тоже» (1989, с. 106–107). Б. И. Хасан считает, что конфликтная компетентность «представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации» (1996, с. 65). Последнее, понятно, представляет особую сложность: создание обучающих программ не вызывает трудностей, важнее обеспечить переход сформированных представлений и навыков поведения в повседневные способы взаимодействия.

Другая основная проблема кроется в психологических установках. Мы можем научить людей новому поведению только в том случае, если они сами хотят меняться. В немалой степени успехи обучающих программ, особенно тренинговых, как известно, связаны с тем, что люди, приходящие в эти группы, уже ориентированы на собственное изменение и на принятие нового. Вопрос в том, как побудить к изменениям тех, кто не склонен к этому.

Школьное посредничество

В последнее время в западной практике увеличивается число работ, посвященных обучению школьников навыкам медиаторской деятельности, а так называемое «школьное посредничество» становится важным явлением школьной жизни.

Школьные посредники — это ученики, обученные проведению обсуждений между спорящими учениками или группами с целью поисков решения. Их цель — создать спорящим сторонам возможность продуктивнее общаться и лучше понять друг друга, что нередко позволяет найти взаимоприемлемое решение конфликта. Ценные навыки регулирования конфликтов, приобретенные в самом раннем возрасте, пригодятся ученикам на протяжении всей жизни.

Д. Шапиро

Специалисты соревнуются между собой в указании на позитивные эффекты обучения школьников навыкам посреднической деятельности и внедрения посреднической практики в школьную жизнь.

Д. и Р. Джонсоны указывают на три обстоятельства, являющиеся, по их мнению, важными аргументами в пользу необходимости обучения учащихся конструктивному управлению конфликтами. Это, во-первых, интересы самих школ, связанные с обеспечением благоприятной и миролюбивой атмосферы получения образования. Во-вторых, возможность использовать потенциал конфликта для поддержки внимания, усиления мотивации к учебе, возбуждения интеллектуального любопытства, улучшения качества работы и развития творческого подхода в решении проблем. Третье — это подготовка будущих поколений к конструктивному управлению конфликтами в собственной жизни, карьере, семье, обществе, национальных и международных ситуациях. Чем раньше учащиеся научаются конструктивному управлению конфликтами и чем дольше продолжается их тренинг, тем более вероятно упрочение и дальнейшее использование ими процедур и навыков разрешения конфликтов. В идеале, по мнению авторов, учащиеся должны обучаться способам разрешения конфликтов в начальной, средней и старшей школах (Johnson D. and R., 1994).

Д. Шапиро указывает на следующие позитивные функции школьного посредничества.

1. *Создается альтернативный путь разрешения конфликтов.* Уладить конфликт ученикам помогают их сверстники, тогда как обычно они используют только три возможности: обратиться к администрации школы, драться или избежать спорной ситуации.
2. *Конфликт превращается в положительный, созидательный процесс.* Посредничество открывает возможность сотрудничества, разрешения конфликта на основании удовлетворения взаимных интересов, а не по принципу «выигрыша-проигрыша».
3. *Улучшаются взаимоотношения.* Ослабляются враждебность и напряженность, присущие конфликтам, в целом улучшаются отношения между учениками и общая атмосфера в школе.
4. *Дисциплина становится менее обременительной.* Внедрение посредничества в школьную жизнь улучшает дисциплину, уменьшается количество исключений учащихся и их отстранений от занятий.
5. *Ученики учатся не только разрешать конфликты.* В процессе овладения посредничеством приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения.

6. *Поощряется приверженность демократическим идеалам.* Участие в посреднической деятельности развивает чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливает чувство личной значимости (Шапиро, 1997, с. 210–212).

Нам хотелось бы добавить к этому ту очевидную пользу, которую получают от проведения подобной работы с учащимися учителя школы.

Сказанное можно аргументировать и эмпирическими данными. Исследования по эффективности программ обучения медиаторству, проводившиеся в период от нескольких месяцев до двух лет в разных типах учебных заведений от начальных школ до колледжей, показали, что 85–95% конфликтов, в которых медиаторами выступали сверстники, имели своим результатом продолжающиеся и стабильные соглашения. Обучение по программам медиаторства уменьшило число обращений по поводу конфликтов к педагогам и администрации и привило учащимся навыки ведения переговоров и медиации, которые использовались ими и за пределами учебного заведения. Джонсоны приводят пример высказывания учительницы о том, что до обучения учащиеся рассматривали конфликт как борьбу, в которой либо выигрываешь, либо проигрываешь, и чтобы избежать этой неприятной ситуации, они перекладывали ответственность на учителя (Jonshon D. and R., 1994). Шапиро указывает, что по результатам проведенных в США исследований внедрение посредничества в школьную практику уменьшило число пропусков школьных занятий, случаев хулиганства и отстранения от занятий. В школах, где действовала программа посредничества, учащиеся становились более терпимыми по отношению к другим людям, культурам и этническим группам (Шапиро, 1997, с. 210).

Для обеспечения обучения посредничеству, по мнению Джонсонов, необходимы три условия: кооперативное обучение, учебные дискуссии и медиация.

1. *Кооперативное обучение* создает контекст, в котором конфликты могут решаться конструктивно. Мало смысла в обучении учащихся конструктивному управлению конфликтами, если школа ставит их в условия соперничества и ориентации на собственный выигрыш за счет другого. Кооперативный контекст создается прежде всего организацией учебных ситуаций как кооперативных. Как отмечают авторы, за последние 99 лет разными исследователями в разных областях было выполнено более 550 экспериментальных и 100 корреляционных исследований с субъектами разного возраста. Общие результаты исследований сводятся к следующему. Кооперативное обучение по сравнению с соревновательным и индивидуальным обучением обеспечивает большие усилия, направленные на достижение (включая результативность, закрепление учебного материала, более высокий уровень развития и использования аргументации, внутреннюю мотивацию, мотивацию достижения и т. д.), более позитивные отношения между учащимися (включая учебную и личную поддержку, а также симпатию по отношению к учащимся, ко-

торые отличаются по этническим признакам, гендерным характеристикам, культуре и достижениям) и лучшее психологическое приспособление (включая психологическое здоровье, самооценку и социальную компетентность). Каждый из этих эффектов кооперативного обучения оказывает влияние на остальные. Установление кооперативного контекста позволяет проводить прямое обучение процедурам и навыкам конструктивного управления конфликтами.

2. *Учебные дискуссии* имеют свои преимущества: в них сочетаются кооперативность и конфликт, поскольку сама по себе кооперативность еще не обеспечивает высокого результата. Авторы отмечают различия учебных дискуссий (полемики) и простого индивидуального обучения (каждый сам независимо готовит свой материал), дебатов (учащиеся представляют разные точки зрения, и судья определяет, чья позиция лучше) и поиска соглашения (который, как считают авторы, может вести к феномену «группового мышления», поскольку участники начинают ограничивать дискуссию, чтобы избежать разногласий и побыстрее достичь согласия). Для организации учебной дискуссии учащимся предлагается тема, они делятся на пары и готовят аргументацию для защиты противоположных позиций. Джонсоны рассматривают процесс полемики как состоящий из пяти основных стадий:
   - организация информации и подготовка сообщения;
   - представление и защита своей позиции;
   - возникновение концептуального конфликта вследствие столкновения с противоположной, защищаемой и аргументируемой позицией;
   - поиск дополнительной информации и изучение вопроса с обеих позиций одновременно;
   - синтез обеих позиций на основе реконцептуализации, интегрирующей обе перспективы.

   Благодаря этой практике конструктивного разрешения интеллектуальных конфликтов учащиеся приобретают позитивный опыт, необходимый для эффективного разрешения конфликтов интересов с их сверстниками.

3. *Программы медиации*, по мнению авторов, являются лучшим способом научить учащихся вести переговоры по достижению соглашений и быть посредниками в конфликтах других. Любая переговорная процедура предполагает определение конфликта, обмен позициями и предложениями, рассмотрение ситуации с обеих точек зрения, поиск взаимоудовлетворяющих вариантов и достижение разумного соглашения.

Джонсоны операционализируют этот процесс в следующем алгоритме.

1. Сообщите о своих желаниях («Я хочу сейчас получить эту книгу»).
2. Сообщите о своих чувствах («Я переживаю»).

3. Сообщите о причинах своих желаний и переживаний («Ты уже пользуешься этой книгой весь последний час. Если я сейчас не получу эту книгу, я не успею подготовить доклад. Я переживаю, что жду так долго»).
4. Обобщите ваше понимание того, что хочет и что чувствует другой, и причины, лежащие в их основе («Я понимаю, что ты...»).
5. Найдите три альтернативы разрешения конфликта.
6. Выберите одну и пожмите руки.

Для обучения процедуре медиаторства предлагается использование следующих шагов.

1. *Прекращение враждебности.* Остановите враждебные столкновения и охладите участников.
2. *Обеспечение включения участников в процесс медиаторства.* Чтобы обеспечить вовлечение участников в процесс медиации и их готовность к добровольным переговорам, медиатор представляет процесс медиации и вводит основные правила. Прежде всего медиатор представляет себя. Далее медиатор спрашивает участников, хотят ли они решить проблему, и не продолжает, пока они не говорят «да». Затем медиатор объясняет:
   а) «Медиаторство — это добровольная процедура. Моя роль состоит в том, чтобы помочь вам найти решение вашего конфликта, приемлемое для вас обоих»;
   б) «Я нейтрален. Я не принимаю чью-то сторону и не пытаюсь решить, кто из вас прав, а кто нет»;
   в) «Каждый будет иметь возможность сказать о своих взглядах на конфликт, и его не будут останавливать или перебивать»;
   г) «Правила, которые вы должны принять, следующие: 1) согласиться решать проблему, 2) не называть имен, 3) не перебивать, 4) быть столь честным, сколь это возможно, 5) если вы согласны с решением, вы должны придерживаться его (делать то, с чем вы согласились) и 6) все, что говорится в процессе медиаторства, является конфиденциальным (и вы, и медиатор не будете говорить о том, что обсуждалось).
3. *Помогите участникам вести успешные переговоры друг с другом.* Их последовательно проводят через шаги переговоров:
   а) совместное определение конфликта обеими сторонами, сообщающими о том, что они хотят, и что они чувствуют;
   б) обмен аргументами;
   в) перестановка точек зрения таким образом, что каждый участник в состоянии представить позицию другого и его чувства удовлетворяющим того образом,

г) нахождение, по меньшей мере, трех взаимовыгодных альтернатив;

д) достижение разумного соглашения и пожимание рук.

4. *Формализуйте соглашение*. Соглашение должно быть подтверждено контрактом. Диспутанты должны согласиться выполнять принятое ими окончательное решение, и медиатор становится «хранителем контракта».

Программа обучения навыкам медиаторства внедряется в повседневную жизнь школы. Каждый день два ученика в классе назначаются учителем официальными медиаторами. Если ученики не могут сами справиться с конфликтом, они могут обратиться к медиаторам, которые носят официальные рубашки, обходят игровые площадки и столовые и готовы к участию в любых возникающих конфликтах. Все ученики класса по очереди выполняют эти функции в равном объеме. Дважды в неделю проводятся уроки для совершенствования навыков медиаторства.

Джонсоны описывают в своей статье ситуацию, когда между двумя ученицами возникает ссора из-за того, что одна из них по неосторожности ломает поделку другой. Меган сердится из-за этого.

> «Это был несчастный случай, — возражает Пенни. — Я не хотела ломать ее. Почему ты так огорчаешься? Большое дело!» Вдруг появляются Сэм и Жан, одетые в рубашки с эмблемами «медиатор» на спине и груди. «Сегодня мы классные медиаторы. Хотели бы вы, чтобы мы помогли вам решить эту проблему?» — «Я считаю, что да», — неохотно говорят Меган и Пенни. Они соглашаются с основными правилами (не перебивать друг друга и не называть имен) и готовы перейти в тихий угол классной комнаты. «Скажи ты первой, Меган, — говорит Сэм, — но не волнуйся, Пенни, у тебя тоже будет эта возможность. О'кэй, Меган, что случилось?» В течение пяти минут проблема была решена. Пенни сказала, что она виновата, и они обе согласились вместе сделать новую поделку (Johnson D. and R., 1994, p. 126–127).

Программа Д. Шапиро для учителей, планирующих обучение учащихся посредничеству, включает в себя занятия, помогающие ученикам лучше понять самих себя, других людей, причины возникающих разногласий, научиться общаться между собой и преодолевать конфликтные ситуации. Дискуссии перемежаются с упражнениями, играми, выполнением письменных заданий и т. д. Собственно обучению школьному посредничеству посвящена вторая часть программы. Разнообразные задания, игры, разыгрывание ситуаций, выполнение упражнений, разрешение конфликта между героями сказок и т. д. приводят к тому, что за десять занятий учащиеся последовательно проходят через стадии постепенного овладения навыками посреднической деятельности и становятся настоящими школьными посредниками по разрешению конфликтов. Описание этапов школьного посредничества, приводимое Шапиро, в целом соответствует программе работы обычного медиатора (Шапиро, 1997).

Руководство по посредничеству «От бури к ясным дням» (по Д. Шапиро, 1997)

1. Подготовьте помещение

1. Найдите спокойное место.
2. Убедитесь в том, что это место достаточно уединенное и никто не сможет подслушать разговор.
3. Подготовьте комнату.

2. Поздоровайтесь

1. Пригласите всех на сеанс посредничества.
2. Предложите всем представиться.

3. Объясните правила

1. Скажите: «Посредничество даст вам шанс сотрудничать и лучше узнать друг друга. Вы сможете попытаться найти такое решение, которое будет выгодным для каждого из вас. Посредничество позволит вам обоим одержать победу».
2. Объясните основные правила посредничества. Скажите: «Перед тем как начать, мы хотим познакомить вас с несколькими правилами, которых мы будем придерживаться в ходе сеанса посредничества. Мы, посредники, должны соблюдать следующие два правила:
   - мы не можем принимать сторону одного из вас или выносить какие-либо оценки;
   - все сказанное здесь останется конфиденциальным.

   Есть также правила, которые относятся к вашему участию в сеансе посредничества:
   - нельзя никого обзывать, оскорблять или издеваться над кем-либо;
   - запрещается перебивать говорящего;
   - ведите себя честно и уважительно;
   - стремитесь решить стоящую перед вами проблему;
   - все сказанное здесь остается конфиденциальным»;
3. Спросите у каждого ученика, согласен ли он с этими правилами.

4. Выслушайте содержание конфликта

1. Один из посредников просит одного ученика объяснить, что произошло и какие эмоции он (она) испытывает. Посредник обобщает сказанное и спрашивает, верно ли он передал смысл сказанного. Если что-то осталось неясным, посредник должен задать дополнительные вопросы, чтобы разобраться в деталях.
2. Второй посредник проводит ту же процедуру с другим учеником.
3. Если один из учеников сообщил какую-то новую информацию, спросите, как она повлияла на мнения обоих учеников по поводу конфликта.
4. Объявите: «На этой стадии посредничества мы хотим, чтобы вы поговорили друг с другом».
5. Попросите обоих учеников поочередно: «Опишите, пожалуйста, второму ученику то, что он сказал». Спросите этого ученика, было ли описание точным. Если ответ будет утвердительным, продолжайте. Если нет, попросите ученика повторить или разъяснить сказанное.

5. Попытайтесь обнаружить общие интересы

Задайте вопросы типа:

- Если бы вы были другим учеником, что бы вы сейчас чувствовали?
- Чего вы хотите добиться в результате конфликта?
- По поводу каких пунктов вы оба согласны?

6. Обдумайте возможные решения

1. Скажите: «Теперь посмотрим, насколько наше нынешнее понимание ситуации отличается от того, что мы представляли себе в начале сеанса. Давайте обдумаем возможные решения конфликта».
2. Объясните методику поиска решения.

   Что следует делать:

   - произносите каждую идею, которая придет вам в голову;
   - старайтесь обдумать как можно больше идей.

   Чего не следует делать:

   - не оценивайте ни одну идею как плохую или хорошую;
   - пока не говорите об идеях, просто произносите их.
3. Один из посредников записывает все идеи в «Списке идей».

7. Найдите решение

1. Предложите ученикам оценить возможные решения. Спросите:
   - Каковы положительные и отрицательные последствия каждого решения?
   - Какое решение направлено на удовлетворение интересов каждого из вас?
2. Предложите ученикам выбрать решение, с которым они оба больше всего согласны. Проверьте, насколько это решение:
   - реалистично и осуществимо
   - конкретно.
3. Если ученики не могут прийти к согласию относительно решения, вы можете:
   - предложить им попытаться найти еще несколько идей или вариантов;
   - попросить их изложить новую информацию, которую они получили по поводу конфликта и по отношению друг к другу.

8. Изложите на бумаге

1. Если соглашение достигнуто, объявите его вслух и запишите в «Решение комиссии посредничества».
2. Всегда заполняйте вместе с учениками анкету «Что нового узнали участники конфликта». Предложите каждому ученику подписать ее.
3. Поздравьте обоих учеников!
4. Попросите каждого ученика заполнить анкету «Оценка работы посредника» и передать ее консультанту. Подписывать анкету необязательно.

9. Оформите документацию

1. Положите Соглашение в отведенное для этого место.
2. Заполните форму «Как прошло посредничество».
3. Побеседуйте с консультантом о посредничестве (о положительных и отрицательных аспектах вашей работы).

10. Поздравьте себя с успехом

1. Поздравьте себя: вы проделали огромную и очень важную работу!
2. Если это нужно, вы можете сделать упражнение для снятия напряжения.

Навыки посредничества для профессионалов

На разных этапах своей истории люди искали способы помочь себе и другим, в том числе создавая авторитетные органы или привлекая каких-то отдельных лиц к решению сложных и спорных проблем. В наше время, когда расширяются возможности личности, но, соответственно, увеличиваются и предъявляемые к ней требования, навыки эффективной коммуникации (владение словом, искусство ведения беседы, навыки проведения переговоров, в том числе и по решению спорных проблем) считаются естественными и обязательными для любого воспитанного и образованного человека, а для многих — и профессионально необходимыми. Никогда прежде не появлялось столько возможностей совершенствования навыков своего общения с людьми, будь то посвященные этому книги или специальные занятия.

Опыт моей работы с конфликтами показывает, что очень многие люди нередко оказываются перед необходимостью решения «чужих» проблем, в частности конфликтных ситуаций. Это прежде всего руководители всех рангов, к которым обращаются их подчиненные или посторонние лица с жалобами (например, к главному врачу клиники — рядовые врачи и родственники больного, к директору школы — учителя и родители учеников). Это работники социальных и муниципальных служб. Это воспитатели и педагоги всех уровней. Это менеджеры, консультанты и социологи, работающие в самых разных организациях, к которым также приходят люди с конфликтами или же им поручает «разобраться» с конфликтом их начальник. И конечно же, психологи, особенно занятые практической деятельностью в организациях.

Таким образом, в отечественной практике — из-за отсутствия у нас соответствующих организаций и специально подготовленных работников — к посредникам могут быть отнесены люди, которые в силу своей должностной позиции или профессиональной деятельности периодически вынуждены в той или иной форме брать на себя функции регулирования отношений между людьми.

«Третьи» стороны (медиаторы, консультанты, «советчики» и др.) для решения стоящей перед ними задачи — помочь участникам конфликта конструктивно разрешить проблему — должны, по мнению Дойча, обладать четырьмя типами навыков. Во-первых, для установления эффективных рабочих отношений участники конфликта должны доверять медиатору, свободно вступать с ним в коммуникацию, отзываться на его предложения и т. д. Во-вторых, это навыки, связанные с формированием кооперативных установок относительно разрешения проблемы у участников конфликта. В-третьих, это навыки развития творческого группового процесса и группового принятия

решений. Эти процессы помогают прояснению характера проблем, которые вызывают конфронтацию сторон, расширению диапазона приемлемых альтернатив, облегчают реалистическую оценку их желательности и доступности и т. д. Наконец, Дойч считает полезным для медиатора обладать знаниями относительно тех проблем, вокруг которых центрируется конфликт (Deutsch, 1994, p. 24). Наш опыт также показывает, что, например, руководители как посредники испытывают значительные трудности, связанные не столько с отсутствием конкретных навыков деятельности такого рода, сколько с выбором принципиальной позиции относительно своего участия, своей роли в данной проблемной ситуации.

В любом случае процесс обучения должен соединять два плана. Один из них связан с необходимостью усвоения теоретических представлений о некоторых принципах современного подхода к пониманию конфликтов и их разрешению. Главный принцип относится к осознанию позитивного потенциала, конструктивных стратегий разрешения и неправомерности однозначно негативной оценки конфликтов. Другой связан с конкретными навыками, которые могут быть усвоены только в процессе практического обучения. На некоторых аспектах подобного обучения мы остановимся на примере нашей работы с психологами.

Оказалось, что обучение психологов новым для них формам профессиональной деятельности сопряжено с рядом трудностей. Прежде всего, приходится сталкиваться с тем, что практические психологи далеко не всегда осознают необходимость выбора определенной позиции в работе с клиентом (позиции психотерапевта, консультанта или посредника), нечетко осознают критерии, по которым выбирается та или иная позиция, неосознанно совершают переход из одной позиции в другую. Речь не идет о невозможности, так сказать, «синтетического» жанра в работе психолога. Более того, понятно, что в ряде случаев психолог вынужденно оказывается перед необходимостью перехода из одной позиции в другую. Например, невозможность психологического посредничества в конфликте (скажем, в силу категорического отказа одной из сторон участвовать в диалоге) позволяет психологу перейти в позицию консультанта обратившегося к нему лица и действовать исключительно в его интересах. Позиция консультанта, в свою очередь, может успешно сочетаться с психотерапевтической помощью. Принципиально важно, однако, чтобы психолог в каждый конкретный момент работы с клиентом, семейной парой, конфликтующими группами в коллективе четко осознавал свою позицию, жанр, в котором он работает, и причины, по которым он считает нужным занять ту или иную позицию или выйти из нее.

Участники тренинга посредничества, прошедшие ранее курс обучения партнерскому общению (видимо, наиболее распространенному в отечественной практике виду тренинга), испытывают, на мой взгляд, довольно значительные трудности. Язык так называемого «партнерского» общения (в той парадигме, которая распространена среди психологов, занимающихся соответствующим видом тренинга) более близок языку естественного человече-

ского общения, он опирается на нормативно одобряемые человеческие чувства и очевидно ценные навыки общения: «правильное» слушание, понимание, эмоциональное принятие, сочувствие, помощь и т. д. Этот язык близок профессиональной деятельности психологов и легко ими принимается (что, конечно, не означает легкости усвоения, и это не делает работу тренера, занимающегося партнерским общением, более легкой). Язык же посредника более «искусствен», он ограничивает возможности проявления спонтанных человеческих чувств, вынуждая «держать» нейтральную позицию, не переходить на позицию партнера, не формировать своего мнения относительно решения обсуждаемой проблемы и т.д. В отдельных аспектах стиль деятельности посредника не совпадает с привычными для психолога приемами профессионального поведения, в силу этого в процессе овладения навыками посредничества психологам в большей или меньшей степени приходится преодолевать закрепившиеся у них профессиональные поведенческие стереотипы.

Подготовленная нами программа обучения психологов навыкам посреднической деятельности имеет среднюю продолжительность 40 часов, рассчитана на пятидневную работу в стандартной группе 12–14 человек, возможно использование видеотехнических средств.

Начальный этап обучения, как и в большинстве программ социально-психологического тренинга, имеет своей основной целью подготовку участников группы к дальнейшей работе. В данном случае она осуществляется в виде своеобразного «погружения» в пространство конфликта, что позволяет актуализировать представления о конфликтах, чувства, переживаемые участниками конфликтной ситуации, их поведение. Для этого могут быть использованы самые разнообразные приемы: анализ ассоциаций, обсуждение собственного опыта, специальные упражнения и т. д. Вот работа в одной из групп.

Участники группы поочередно рассказывают о конфликтах. Обычно они выбирают ситуации, в которых сами являлись одной из сторон конфликта (чаще пассивной), или те, где было необходимо их профессиональное участие. Так или иначе, их рассказы эмоциональны, производят впечатление на других членов группы и создают в ней специфическую атмосферу. Одна из участниц жалуется, что чувствует какую-то тяжесть и у нее начинает болеть голова. Другой участнице кажется, что в центре круга что-то сгущается, какое-то невидимое облако, излучающее напряжение. Мы продолжаем говорить о конфликтах и начинаем передавать друг другу свои ощущения относительно цвета конфликта. Черный, темный, красный, коричневый, красно-черный, грязный, багровый... Одна из участниц группы говорит: «Почему-то конфликт кажется мне зеленым, странно, я ведь люблю зеленый цвет (*с недоумением*). А, он же ядовито-зеленый!» Я прошу их представить, что они держат конфликт, о котором сейчас рассказывали, в своих руках. Участники группы сидят с напряженно вытянутыми руками, раскрытыми вверх ладонями, почти у всех закрыты глаза. «Вот он. Он в ваших руках, что вы сделаете с ним?» Я вижу, как ладони одних непроизвольно сжимаются, другие как бы отталкивают что-то от себя. Елена говорит: «Я почувствовала, как мои руки стали тяжелыми, и что-то потащило их вниз». Алевтина: «Мне захотелось, чтобы оно скорее вытекло» (*брезгливо передергивает плечами*). Тамара *(ее руки были разведены в сто-*

роны): «Я чувствовала, что в моих руках сразу два конфликта и что моя левая рука непроизвольно сжимается, я хочу задушить этот конфликт. Неужели я такая жестокая?» (*на ее глазах появляются слезы*).

На этом же первом этапе, поскольку каждый из участников группы рассказывает о какой-то конфликтной ситуации, собирается материал для последующей работы. Обучающая задача состоит в том, что слушателям необходимо кратко и точно сформулировать основную проблему конфликта, его суть. Возможные трудности здесь связаны с тем, что они должны найти формулировку не в терминах поведения или взаимоотношений людей, но в виде констатации противоречия между системами, явлениями, интенциями и т. д., для чего необходимо увидеть то, что стоит за поведением людей, за их поступками и внешними действиями. «Поведенческое» видение конфликта — в явной или неявной форме — неизбежно содержит оценочный компонент, а именно этого и должен избегать посредник для сохранения своей позиции и реализации соответствующих функций.

Дальнейший сценарий программы обучения построен по принципу последовательного прохождения различных стадий процесса посредничества. *Первый этап* — с которого уже начинается или может начаться деятельность посредника, — это обращение человека за помощью в разрешении проблемной или конфликтной ситуации. Именно эта первая встреча во многом определяет, как будет далее строиться работа психолога и в какой профессиональной роли он выступит. Программа предполагает обсуждение и последовательную отработку различных аспектов этого первичного приема клиента, уточнение способов решения основных задач данного этапа.

В целом и идеи, и основную схему работы с клиентом психологи принимают легко. Одна из участниц группы, имевшая опыт работы в семейной консультации, сказала, что она чувствует большое облегчение от того, что у нее появилась какая-то точка опоры: «Раньше я часто испытывала трудности из-за того, что не знала, когда закончить разговор, достаточно ли мы говорили, или надо что-то еще выяснить, успешен ли был наш разговор, или нет. Сейчас я лучше понимаю, что мне нужно сформулировать для себя ряд задач или какую-то общую схему, которая у меня должна быть для первой встречи с клиентом. Теперь я знаю, что мне делать».

Самое трудное, пожалуй, — это провести беседу таким образом, чтобы сохранить (и внешне, и внутренне) определенную нейтральность по отношению к позиции участника конфликта, не стать его «адвокатом», что исключит возможность посредничества и превратит психолога в лучшем случае в консультанта. Возникающая в силу сопереживания готовность встать на сторону клиента может привести психолога и к прямой ошибке — принятию на себя обязательств, которые он не сможет выполнить. Особенно важно помнить об этом психологам или консультантам, работающим в организациях, где их работа с конфликтом может иногда выходить за рамки чисто психологической и предполагает определённые действия, переговоры со значимыми лицами и т. д.

Далее отрабатывается *следующий этап посреднической деятельности* — проведение переговоров со второй стороной конфликта — от установления контакта до согласования плана дальнейших действий. Немалые психологические трудности этой стадии связаны с установлением контакта с этим участником ситуации, так как здесь инициатива контакта может принадлежать не ему, а первой стороне конфликта или психологу.

На этом же этапе психолог должен сформировать у второго участника конфликта позитивное отношение к своему участию в решении проблемы, склонить его к осознанию необходимости и возможности диалога по поводу сложившейся ситуации.

Одна из проблем для посредника — удержаться в рамках психологически равного, сбалансированного отношения к обоим участникам конфликтной ситуации. Опыт работы в тренинговой группе показывает, что психолог нередко нарушает принцип равного отношения. Например, столкнувшись с негативной реакцией второго участника конфликта на сам факт обращения его «оппонента» к третьему лицу или с его нежеланием вести диалог, психолог может начать невольно защищать интересы своего первого клиента, вызывая тем самым еще большую оппозицию второго по отношению к самой ситуации посредничества, поскольку тот чувствует себя в роли «ответчика». Либо, помня, что он должен склонить своего второго клиента к диалогу, побудить его к совместной работе над проблемой, и пытаясь повлиять на его сопротивление, психолог начинает «подыгрывать» партнеру («С ним, конечно, непросто разговаривать...», «Вы же понимаете, с ним как-то надо договориться...» и т. п.). Любой неудачный шаг посредника или просто неудачно сказанная фраза, нарушающие или хотя бы создающие видимость нарушения принципа равного отношения к обеим конфликтующим сторонам, негативно скажутся на возможности эффективного проведения диалога.

Обсуждение и проигрывание ситуаций посредничества перемежается упражнениями, направленными на формирование и развитие навыков, необходимых для эффективной реализации роли посредника.

Традиционным является использование упражнения такого типа, который предлагает Роджерс:

> В следующий раз, когда вы ввяжетесь в спор с женой или другом, или в небольшой компании друзей, приостановите на момент дискуссию и ради эксперимента установите правило: каждый может высказать свое содержание только после того, как он точно пересказал мысли и чувства, выраженные говорившим до него, так что тот выразит согласие с пересказом. Это значит, что прежде чем представить свою точку зрения, вам придется реально встать на точку зрения говорившего ранее, понять его мысли и чувства настолько хорошо, чтобы вы смогли их подытожить удовлетворительным для него образом.
>
> Не правда ли, кажется просто? Но тот, кто попробует это сделать, обнаружит, что эта одна из труднейших вещей, за которые он когда-либо принимался. Однако если вы научитесь видеть точку зрения другого, ваши собственные комментарии радикально изменятся. Вы также обнаружите, что эмоции, сопровождающие дис-

куссию, успокоятся, различия уменьшатся, а те, которые останутся, станут более разумными и понятными (Хрестоматия по гуманистической психотерапии, 1995, с. 76–77).

Упражнение, предлагаемое Н. Ю. Хрящевой и ее коллегами, направлено на осознание участниками группы трудностей, возникающих в общении между ними, и выявление их потенциального позитивного смысла. Эта цель достигается с помощью превращения «Ты-посланий» в «Я-послания». Известно, что «Ты-послания» обычно содержат явный или скрытый упрек в адрес другого, создающего проблемы. Форма «Я-посланий» позволяет сформулировать конструктивное значение этой проблемы для самого субъекта. Авторы приводят следующие примеры трансформации «Ты-посланий» в «Я-послания» (Психогимнастика в тренинге, 1999, с. 142–143).

«Ты-послания»	«Я-послания»
Из-за того что ты очень много говоришь, мне приходится слишком напрягать свое внимание	Общаясь с тобой, я развиваю произвольное внимание
Ты все время сидишь с непроницаемым видом, так что трудно понять, какая ты на самом деле	Общаясь с тобой, я благодарю судьбу! Ибо в процессе общения с тобой я развиваю свою психологическую проницательность

Еще одно упражнение, типично используемое в практике тренинга, направлено на осознание и констатацию участниками группы их общности. Необходимо найти и назвать то, что объединяет человека с партнерами, прежде всего какое-то личностное сходство. При этом может, например, использоваться следующая формулировка: «Мне кажется, нас с тобой объединяет такое качество, как...» (Психогимнастика в тренинге, 1999, с. 168–171).

И наконец, *третий этап посреднической деятельности* — центральный момент всей ситуации посредничества — это сам диалог, проведение совместных встреч и обсуждений со всеми участниками конфликтной ситуации, прерываемых в случае необходимости для раздельной работы с каждой из сторон, вплоть до достижения согласия. Бесспорно, это наиболее трудный этап, и для эффективного посредничества требуется, прежде всего, накопление опыта реальной практической работы. Подготовка в рамках учебной программы предполагает знакомство участников группы тренинга с приемами и техниками работы посредника, обсуждение и отработку различных вариантов его реакций и действий в зависимости от складывающейся в диалоге ситуации, от тех или иных шагов участников конфликта. Напомним, что в задачи психолога не входит решение проблемы, и он направляет свои усилия на процесс коммуникации участников конфликта: создание и сохранение атмосферы доверия, установление и выполнение договоренностей о принципах взаимодействия, поддержку позитивных шагов и ограничение деструктивных действий и т. д. Роль посредника, который особенно активен на начальном этапе, по мере эффективного обсуждения все более сводится к коррек-

ции диалога: поддержке конструктивных и ограничению или пресечению деструктивных шагов участников.

Приведем пример из работы учебной группы. Обсуждается вопрос о работе преподавателя института в летнем учебном лагере. «Завкафедрой» относится к этому отрицательно, это личная инициатива «преподавательницы», едет она уже не первый раз, и это вызывает сложности в учебной работе кафедры, поскольку ее отъезд планируется еще до окончания учебного года в институте. Идут бесплодные дебаты о том, является ли эта поездка личным делом преподавателя или нет. И тут наступает момент «прорыва».

Завкафедрой. Ну, хорошо, на этот раз вы могли бы поехать, если бы нашли себе замену в учебном процессе.

Преподаватель (*без паузы, на той же конфронтационной ноте*). Вам же как заведующей кафедрой легче решить этот вопрос. Почему я должна этим заниматься?

Завкафедрой (*резко меняет позу, поворачиваясь к преподавательнице боком*). Кроме того, ваша поездка будет оформлена в счет отпуска!

Преподавательница. Как в счет отпуска? (*Начинается новый виток конфронтации.*).

Что произошло? Одна из участниц переговоров — завкафедрой — сделала важную уступку: предложила условие, при котором она могла бы изменить свое первоначальное решение и пойти преподавателю навстречу. Ее собеседница, эмоционально вовлеченная в конфронтацию, не оценила этот шаг, а посредник пропустил момент, не отреагировал на столь важную позитивную инициативу, создающую новые возможности поиска решения проблемы. Руководитель фактически сделал одностороннюю уступку и не получил поддержки, отсюда и его агрессивная реакция.

Другой пример из работы учебной группы с третьим этапом посреднической деятельности связан с трудностями «сбалансированного», «одинакового» поведения по отношению к участникам ситуации. Для поддержания нейтральной позиции посредник использует специальные приемы — поочередное обращение к конфликтующим сторонам, специфическая формулировка вопросов, выравнивание объема времени работы с каждым из участников обсуждения и т. д. Его усилия могут быть разрушены любым неверно сделанным шагом. Приведем пример.

В совместном обсуждении проблемы наступает перерыв. Заканчивая работу, посредник обращается к участникам диалога и, подводя итоги, говорит одному из них: «Я попрошу вас, подумайте, пожалуйста, что вы могли бы сделать в этом отношении». «Участник конфликта», к которому обращены эти слова, признается, что у него «возникает чувство, будто они заодно, они оба “давят” на меня, вроде бы это из-за меня мы не можем договориться». Это чувство возникло лишь потому, что посредник обратился только к одному участнику обсуждения, только ему «дал поручение».

Другой специфической трудностью деятельности посредника являются своеобразные запреты, накладываемые на пространство его работы, которое ограничено кругом проблем, обозначенных участниками конфликта. Посредник не может «подсказывать» проблему клиентам, он идет за участниками обсуждения, его влияние на ситуацию ограничено, хотя он сам при этом, как иногда говорят участники тренинговых групп, может «чувствовать, что главная проблема в другом».

Приведем в качестве примера фрагменты работы учебной группы, в которых особенно очевидно проявились трудности и ошибки работы посредника. Разбирается ситуация работы школьного психолога. К нему обращается мать, у которой возникли проблемы в отношениях с дочерью-подростком.

Мать. У меня такая ситуация... У меня дочь не ночует дома. (*Пауза.*)

Посредник. Вы рассказывайте, я вас слушаю.

Мать. Ну что рассказывать... Я так волнуюсь, не знаю, что и думать. Посоветуйте мне что-нибудь.

Посредник. Расскажите, бывали ли такие ситуации прежде?

Мать. Нет, только последние два раза. Она грубит, скандалит, прямо не знаю...

Посредник. А друзья к ней заходят?

(*Этот вопрос оторван от предыдущего диалога. При последующем обсуждении мать сказала, что она почувствовала в этот момент «невключенность» посредника в ее проблему, «непонимание моей боли». Ей хотелось, чтобы он что-нибудь сказал о ее чувствах.*)

Мать. Я не знаю. Я работаю, подрабатываю. Мы живем одни, без папы. Маленькая она была послушная. У меня времени было мало. Ее бабушка воспитывала. Я с ног сбилась, искала ее...

Посредник. А вы не старались с ней поговорить?

Мать. Ну как, старалась, но она же не слушает.

Посредник. А как вы к ней относитесь?

(*Вопрос сформулирован неудачно. При обсуждении посредник сказал, что он хотел спросить о том, как она проявляет свои чувства по отношению к дочери.*)

Мать. Ну как отношусь? Я же мать (с *раздражением*).

Посредник. Может быть, у нее есть какие-то привычки, которые вам не нравятся? Вы говорите ей об этом? Расскажите, из-за чего у вас конфликты?

(*Неудачно. Во-первых, посредник употребляет слово «конфликты», которого сама мать не произносила. Обозначать ситуацию лучше в тех терминах, которые использует сам участник, их можно смягчить, если посредник считает нужным, но уж никак не ужесточать. «Конфликт» — для большинства людей жесткое слово, и если они сами не используют его для описания того, что с ними происходит, лучше попытаться обойтись без него. Во-вторых, в этом эпизоде посредник одновременно задает несколько вопросов и, как чаще всего бывает в таких случаях, не получит ответа ни на один из них.*)

Мать. Она грубит, не слушает. Я и не замечала раньше, ребенок как ребенок, слушалась...

Посредник. Может быть, какие-то запреты у вас существуют? Что вы ей не разрешаете?

(*При просмотре видеозаписи посредник говорит, что отчетливо видно его следование своей версии: он идет не за собеседником, а за своей идеей, пытается ее разрабатывать.*)

Мать. Я прихожу поздно, работаю еще дополнительно, очень устаю, хочу отдохнуть. Ей же надо — то туфли, то еще что нужно. Денег у нас мало. (*Пауза.*)

(*В этом месте становится совсем явным, что вопросы посредника — сами по себе, а ответы его собеседницы — сами по себе, они просто говорят о разном*).

Посредник. Расскажите какой-нибудь случай, ссору между вами.

(*Мать рассказывает эпизод, когда она обратилась к дочери с просьбой сходить в магазин, а та отказалась («Потом схожу»). После этого они сильно поссорились. Именно после этой ссоры дочь, не предупредив мать, ушла ночевать к бабушке. «Мы совсем чужие стали, как два врага». Мать говорит так, что чувствуется: ей хочется выговориться.*)

Посредник. Может быть, когда вы ее просили, у нее было какое-то свое дело?

Мать. Ну какое свое дело? (*С сильным раздражением.*) Она должна помогать! Какие еще свои дела?

(*При обсуждении мать говорит, что в этом месте у нее возникло чувство полного отсутствия контакта с посредником.*)

Посредник. Да, она, конечно, должна, но вы не пробовали встать на ее позицию?

(*Этот вопрос показывает, что у посредника есть своя точка зрения на ситуацию: он оценивает поведение матери и даже пытается оказать на него некоторое влияние.*) *Обмениваются еще несколькими не изменяющими характер диалога фразами.*

Мать. Я хочу, чтобы вы ей объяснили, что так нельзя.

Посредник. Хорошо.

(*Опрометчивое обещание! Тем более что оно прозвучало в конце разговора. Теперь мать может ожидать, что встреча посредника с дочерью, равно как и их совместная встреча превратятся в поучительные беседы для дочери. Конечно, посредник понимал, что соглашаться на такого рода предложения нельзя. Его поведение было импульсивным, в какой-то мере он, похоже, даже ухватился за просьбу матери как за последний шанс спасти разговор и поддержать так на самом деле и не состоявшийся контакт.*)

Перейдем ко второму этапу посредничества и рассмотрим в качестве примера работу другого посредника с дочерью Олей. Оля очень насторожена, и самым неприятным для нее моментом в возникшей ситуации, видимо, является то, что в двухдневных поисках ее мать обращалась в том числе и в милицию. Возможно, впрочем, что она немного манипулирует этим обстоятельством, представляя его как нанесенную ей обиду и потому уязвимое место в позиции матери.

Итак, «посредник» и «Оля». Входит Оля.

Посредник. Как дела, как успехи?

Оля. Какие успехи?

Посредник. Ну, школьные...

Оля. Хорошо.

(*Начало разговора не создало контакта между собеседниками: оно слишком стандартно и формально.*)

Посредник. У меня к тебе такой разговор. Ко мне приходила твоя мама... Ты бы не могла мне рассказать, что случилось?

Оля. Что, опять из милиции приходили?

Посредник. Я об этом не знаю.

(*Это не совсем так. В разговоре с матерью эта тема фактически не обсуждалась, но посредник об этом знает. Он просто оказался не готов к подобному повороту и предпочел сослаться на незнание, что лишний раз доказывает, что это «неудобная» информация. Это ошибка: неправда может легко обнаружиться и подорвать доверие к посреднику. Кроме того, собеседник, как правило, чувствует фальшь и соответствующим образом реагирует, что, кстати, произошло и в данном случае: Оля, кажется, не очень верит посреднику.*)

Оля. Вы все заодно.

Посредник. Олечка, у нас так разговора не получится, если ты так реагируешь. Расскажи сама что хочешь.

Оля. Мне ничего не хочется рассказывать.

Посредник. Ну вот, ты ушла из дома, не ночевала дома... А ведь дома лучше.

(*Последние слова звучат увещевающе, кроме того, они отражают собственную позицию посредника — его собственную версию взрослого человека о том, что «дома лучше». У подростка может быть совсем другая точка зрения, а слова посредника лишь подтверждают ранее высказанное Олей «вы все заодно». Посредник мог произнести эту фразу с вопросительной интонацией — тогда они побуждали бы партнера к высказыванию.*)

Оля. А почему она в милицию обратилась?

Посредник. Ведь она же волнуется... А ты бы хотела помириться с мамой?

Оля. Да.

Посредник. А как?

Оля. Без милиции.

Посредник. А еще?

Оля. Чтобы она на меня не кричала и не командовала мной.

Посредник. Можем ли мы встретиться все вместе — и ты, и мама?

(*Завершение разговора представляется удачным. Возможно, посредник выяснил не так много, но мы уже знаем несколько существенных моментов: девочка хочет примирения, у нее есть некоторые претензии, связанные с поведением матери по отношению к ней, она уязвлена обращением матери в милицию и будет это использовать как аргумент в разговоре и т. д. Главное — Оля выказала готовность к примирению, налаживанию отношений и общему разговору.*)

Следующий этап работы посредника — совместное обсуждение конфликтной ситуации — проиллюстрируем двумя примерами работы посредников, в которых ярко проявились довольно типичные для их работы проблемы.

Посредник. Я говорила с Галиной Петровной и с Олей, и теперь мы собрались все вместе обсудить эту ситуацию. Вы согласны, Галина Петровна? Может быть, вы хотите что-нибудь сказать?

(*Посредник игнорирует Олю, обращаясь лишь к матери.*)

Мать начинает излагать свою позицию, в основном говоря о своих претензиях к дочери и ее неправильном поведении.

Посредник. Как вы считаете, можно исправить эту ситуацию?

Мать. Оля не должна грубить, она должна слушаться меня (...)
Посредник. Оля, а как бы ты хотела изменить ситуацию?
Оля. Пусть она не кричит на меня. Вообще не умеет разговаривать.
(*Вопрос посредника совсем не плох, а реакция Оли связана не с вопросом, а с тем, что до этого момента ее почти игнорировали. Кроме того, ей пришлось выслушать неприятные вещи в свой адрес. Возможно, она оказалась недостаточно защищенной в данной ситуации.*)
Мать. А ты умеешь?
Между матерью и дочерью начинается перепалка. Оля пускает в ход свой главный аргумент: «Ты зачем вызывала милицию?»
Мать. Я не вызывала.
Оля. Нет, вызывала.
И т. д.
Посредник не вмешивается и дает им высказаться. Довольно быстро они успокаиваются, начинают говорить спокойнее и медленнее. Возникает пауза.
Здесь посредник совершает ошибку. Эмоции выплеснулись, напряжение явно ослабло, и в этот момент ему необходимо было взять ситуацию под контроль, возобновив переговорный процесс. Он упустил момент, промедлил, и неожиданно перепалка вновь начинает обостряться, приобретая весьма эмоциональный характер. В этот момент посредник все же вмешивается, но совершенно неожиданным и крайне неудачным образом.
Посредник. Мама старше, ее надо слушаться.
Мать (*ободренная поддержкой*). Вы ей скажите, чтобы она меня слушалась.

Второй пример — из работы в этой же ситуации другого посредника.

Посредник (*матери*). Вы хотите, чтобы ваш ребенок стал взрослым?
Мать. Да, я хочу, чтобы она была самостоятельной, помогала мне.
Посредник. В компании с друзьями ты чувствуешь себя взрослой?
Оля. Во всяком случае, там на меня не кричат.
(*При просмотре видеозаписи и последующем обсуждении было отмечено, что посредник входит в ситуацию со своей собственной версией происходящего и возможного решения проблемы и пытается эту версию по ходу диалога разрабатывать. Оля своим ответом фактически старается вернуть посредника к обсуждению того, что она считает действительно важным.*)
Посредник. Что ты можешь со своей стороны сделать, чтобы на тебя не кричали? Хотела бы ты, чтобы у тебя дома было чисто, красиво, цветы на столе? Представляешь, как это было бы хорошо? Ты бы этого хотела?
Оля (*реагирует неожиданно эмоционально, почти кричит*). Я хочу, чтобы у меня была своя жизнь, у вас своя, а у меня — своя.

Второй заход посредника также оказался неудачным. Он опять фактически привносит в переговоры свою версию того, что надо делать в этой ситуации. Эта версия чужда Оле, она навязывается ей, девочка чувствует давление на себя, и это вызывает у нее защитно-агрессивную реакцию.

Общая проблема и этого, и предыдущего случая — посредник сам пытается уладить конфликт, воздействовать на участников, убедить их, подсказать

им какие-то возможности выхода из ситуации и т. д. Такого рода поведение не только противоречит идеям посредничества, но и вообще малоэффективно: на начальных этапах обсуждения в конфликте взаимоотношений люди не столько ищут выход из ситуации, сколько погружены в свое эмоциональное противостояние. Какие бы замечательные — на его взгляд — выходы и решения ни предлагал посредник, участники конфликта на этом этапе диалога их не примут. А потому вспомним главную задачу посредника — создать ситуацию, когда участники начинают совместно обсуждать возникшие проблемы и договариваться друг с другом, а не с посредником.

В целом тренинг посредничества основан на общих методологических и методических принципах работы тренинговых групп — обсуждение различных элементов и приемов деятельности посредника, их отработка в разного рода упражнениях, проигрывание отдельных ситуаций в деятельности посредника, воспроизведение реальных ситуаций из актуального или прошлого опыта, когда участникам группы приходилось осуществлять посреднические функции и т. д. Психологи обычно обладают достаточным личным и профессиональным опытом, позволяющим им усваивать навыки посредничества. Общая же успешность обучения определяется двумя главными условиями: во-первых, уяснением специфической природы посредничества, принципов поведения посредника и, во-вторых, возможностями психолога выйти за привычные рамки своего профессионального опыта.

Кроме собственно тренинговых занятий, могут использоваться любые другие формы обучения психологов навыкам анализа конфликтов и работы с ними. Например, мы используем следующее задание для самостоятельного выполнения студентами.

1. Выполните описание конфликтной ситуации, участником которой вы являлись (являетесь). Это может быть как актуальная ситуация, так и события, имевшие место в прошлом (например, в школе, в отношениях с учителями или друзьями). При описании можно руководствоваться следующим примерным планом:
   1) социальное пространство конфликта (семья, школа, рабочая группа и т. д.);
   2) участники конфликта — их ролевые характеристики («муж — жена», «мама — учительница» и т. д.), социально-демографические данные (пол, возраст, род занятий), психологические особенности, имевшие, на ваш взгляд, значение в развитии этого конфликта;
   3) сам конфликтный эпизод, происходящие события — описание начала конфликта, его «завязки», действия участников ситуации и т. д.;
   4) результат конфликта, его «исход» — в виде совершенных в результате конфликтной ситуации действий ее участников, в виде последствий для их взаимоотношений и др. (в случае незавершенного конфликта попробуйте представить возможный прогноз его развития).

   Предложенная схема описания является примерной, ее последова-

тельность может быть изменена. Содержание описания может быть дополнено любыми значимыми, по вашему мнению, обстоятельствами или деталями, единственное обязательное требование — полнота описания, позволяющая понять ситуацию в общих чертах и проанализировать ее.

2. По сделанному вами описанию ситуации выполните ее письменный анализ. Он должен включать ваше понимание того, что является предметом противоречий, разногласий в конфликте; основной причиной его возникновения; внешними факторами (обстоятельствами), сыгравшими роль в развитии данной конфликтной ситуации; психологическими факторами (связанными с участниками конфликта или близкими им людьми), оказавшими влияние на возникновение данного конфликта или его последующее развитие и т. д. Вы можете дополнить ваш комментарий к конфликту всем, что сочтете нужным.
3. Обменяйтесь с кем-либо из студентов вашей группы сделанными вами описаниями конфликтов (без анализа). Выполните свой анализ полученного вами описания конфликта другого человека. Сравните ваш вариант анализа конфликта с «авторским» и обсудите с ним возможные разночтения или разные интерпретации его ситуации. Проделайте ту же работу по отношению к собственному конфликту, основываясь на сравнении вашего анализа собственной конфликтной ситуации и ее анализа, произведенного вашим товарищем.
4. Выберите другого участника вашей группы в качестве своего психолога. Обратитесь к нему за психологической помощью и расскажите ему в качестве клиента о своем конфликте. После окончания «сеанса» (вашего рассказа, его вопросов и т. д.) обсудите с «психологом» возникшее у него понимание данной конфликтной ситуации и определите возможные формы работы с клиентом в данной ситуации.
5. Проделайте ту же работу в роли «психолога»: примите кого-то из «клиентов» вашей группы с его конфликтом, попробуйте, соблюдая правила консультативной беседы, разобраться в его конфликтной ситуации и определить возможные варианты работы с данным конфликтом.

В заключение мы коснемся вопроса, традиционного для такого рода активной психологической подготовки: в какой степени представления и навыки, полученные ее участниками, позволяют им эффективно заниматься деятельностью в этой сфере? Вопрос, безусловно, не праздный, ведь речь идет о работе с людьми. В данном случае традиционные сомнения подобного рода могут быть сняты или смягчены утверждением, что речь не идет о приобщении специалистов к какому-то принципиально новому для них виду деятельности. Мы исходим из того, что любой психолог, занимающийся практической деятельностью, хотя бы изредка оказывается в ситуации потенциальной необходимости посредничества. Множество психологов повседневно в той или иной форме уже заняты этими проблемами (а по прогнозам специали-

стов, удельный вес конфликтной проблематики в практической психологии будет увеличиваться). Знакомство с возможностями посредничества в разрешении конфликтных ситуаций может обогатить их профессиональный репертуар.

Резюме

1. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению признается принципиально возможным. Его необходимость определяется невозможностью полагаться на естественный прогресс в области навыков человеческого поведения в конфликтах и целесообразностью сознательного управления процессами усвоения конструктивных стратегий взаимодействия в конфликтах.
2. Программы обучения «миролюбивому» поведению могут внедряться в практику работы с детьми любого возраста. Накопленный опыт формирования у детей конструктивных навыков поведения в конфликтах убеждает в перспективности такого рода программ.
3. Школьный возраст расширяет диапазон возможных форм обучения. Учебные курсы, обсуждающие основные понятия, связанные с конфликтами и способами их регулирования, сочетаются с практическими занятиями, построенными с учетом возрастных особенностей детей.
4. Психология имеет давние традиции обучения навыкам конструктивного межличностного общения, идущие еще от Т-групп. Накоплен значительный опыт и разработан большой инструментарий обучения, прежде всего тренингового типа.
5. Увеличивается число работ, посвященных обучению посреднической деятельности. В западной практике «школьное посредничество» становится важным явлением школьной жизни. Многочисленные данные говорят о его позитивном и разнообразном влиянии на учащихся и школу в целом.
6. Любой психолог, занимающийся практической деятельностью, неизбежно, хотя бы периодически, оказывается в ситуации потенциальной необходимости посредничества. Навыки посредничества необходимы всем тем, кто в силу своей профессиональной деятельности или должностной позиции вынужден в той или иной форме брать на себя функции регулирования отношений между людьми.

Заключение

Книга закончена, но работа не завершена. Меняются человеческие проблемы, меняется наше представление о них.

За последние годы многое изменилось в реалиях мира: подорвана вера в «переговорный порядок», разрушаются складывавшиеся десятилетиями традиции разрешения международных проблем, многие конфликты вновь разрешаются с позиции силы, на арену социальной жизни выходят новые факторы. По мнению специалистов, большинство конфликтов современности будут содержать культуральные различия, в том числе проистекающие от гендерных, религиозных, этнических, социоэкономических, национальных и других факторов групповой идентичности. И, как представляется, гораздо большую роль, чем предполагалось, в конфликтах современности играют и будут играть психологические факторы.

Принципиальным я считаю представление о проблемах, конфликтах и кризисах современного человека как о фундаментальных составляющих его существования, которые, однако, являются не деструктивными факторами, но важнейшими источниками его личностного развития и становления его «Я». Другая ключевая идея книги связана с темой диалога как универсального «языка» человека в решении своих проблем в отношениях с этим миром, другими людьми, с самим собой. Именно диалог может явиться тем единственным спасительным средством, которое поможет нам справиться с самыми острыми проблемами своего времени.

По моему глубокому убеждению, огромную роль в этом могут и должны сыграть именно психологи. И дело не только в том, что, как отмечалось, реальное влияние психологических факторов проявляется в самых разных сферах жизни современного общества. Именно психология, как наука о душе человека, возвращающая себе сегодня свой первоначальный смысл, олицетворяет наиболее гуманистический подход к человеку, который должен стать доминирующим в грядущем столетии.

Исследования и практическая работа с конфликтами людей могут сыграть в этом особую роль. Психология конфликта не представляет собой, на мой взгляд, отдельной области психологической науки, но является проблемой, интегрирующей знания разных психологических дисциплин и поэтому представляющей интерес для специалистов, работающих в ее различных областях. Предлагаемая работа, являющаяся попыткой интеграции знания классической и современной психологии, может стать основой для последующего развития идей, исследований и практики в этой области. Надеюсь, что она привлечет внимание молодых начинающих психологов, избирающих свой

путь в науке и практике психологии, которые смогут внести свои идеи в развитие перспективной области психологии конфликта.

Самым главным результатом развития этой области в последнее время является то, что научные и практические исследования в области конфликта больше не нуждаются в доказательстве своей значимости и своего права на существование. Сделанного недостаточно, впереди и успехи, и разочарования, однако никогда более интерес исследователей к конфликтам и возможность их работы не должны зависеть от идеологических интересов власти.

Благодарю всех тех, кто в разные периоды моей работы, в том числе и над этой книгой, оказывал мне профессиональную и дружескую поддержку, помогая сохранять веру в возможность и значение изучения конфликтов. Мы не сможем помочь людям в разрешении их проблем, если сами не будем сохранять твердую убежденность в том, что самые сложные из них могут быть решены.

Список литературы

Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. М., 1991.

Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М., 1990.

Агеев В. С. Психология межгрупповых отношений. М., 1983.

Акатов Л. И., Крикунов А. С., Подорога В. Я., Тимощук Е. И., Шанин Е. А. Реакция контактных групп на конфликтные ситуации // Материалы IV Всесоюзного съезда общества психологов СССР. Тбилиси, 1971.

Алешина Ю. Е. Проблемы теории и практики медиации // Личность. Общение. Групповые процессы. Современные направления теоретических и прикладных исследований в зарубежной психологии. Сборник обзоров. М., 1991. С. 90–100.

Алешина Ю., Гозман Л., Дубовская Е. Характер взаимодействия супругов в конфликтной ситуации // Методы исследования межличностного восприятия. Спецпрактикум по социальной психологии / Под ред. Г. М. Андреевой, В. С. Агеева. М., 1987.

Алешина Ю. Е., Лекторская Е. В. Ролевой конфликт работающих женщин // Вопросы психологии. 1989. № 5. С. 80–88.

Алешкин Н. И. Личностные особенности учащихся с трудностями общения: Дис. ... канд. психол. наук. СПб., 1997.

Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Л., 1968.

Андреева Г. М. Актуальные проблемы социальной психологии. М., 1988.

Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. М., 1994.

Андреева Г. М. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания // Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. М., 1981. С. 26–44.

Андреева Г. М. Психология социального познания. М., 1997.

Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Современная социальная психология на Западе. М., 1978.

Андреева Г. М., Донцов А. И., Хараш А. У. Принципы исследования межличностного восприятия в условиях совместной групповой деятельности // Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. М., 1981. С. 68–85.

Антология ненасилия. Москва; Бостон, 1992.

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. М., 1992.

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 1996.

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 1999.
Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб., 2006.
Анцыферова Л. И. Психология повседневности: жизненный мир личности и «техники» ее бытия // Психологический журнал. 1993. № 2. С. 3–16.
Аристотель. О софистических опровержениях. Соч.: В 4 т. Т. 2. М., 1972. С. 533–594.
Арон Р. Этапы развития социологической мысли. М., 1993.
Арутюнян М. Ю., Петровская Л. А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком // Психология межличностного познания / Под ред. А. А. Бодалева. М., 1981. С. 42–53.
Баткин Л. М. Итальянские гуманисты: стиль жизни, стиль мышления. М., 1978.
Батурин Н. А. Оценочная функция психики. М., 1997.
Бахтин М. М. Проблемы поэтики Достоевского. М., 1972.
Бекк-Виклунд М. Феноменология: мир жизни и обыденного знания // П. Монсон. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб., 1992. С. 71–106.
Беккер Г., Босков А. Современная социологическая теория. М., 1961.
Беннис У., Шепард Г. Теория группового развития // Современная зарубежная социальная психология. Тексты / Под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, Л. А. Петровской. М., 1984. С. 142–161.
Берг Л.-Э. Человек социальный: символический интеракционизм // П. Монсон. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб., 1992. С. 157–191.
Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. СПб., 2001.
Бёрн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988.
Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Калуга, 2004.
Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Отв. ред. Е. В. Шорохова, М. И. Бобнева. М., 1976. С. 144–171.
Боглинд А. Структурализм и функционализм // П. Монсон. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб., 1993. С. 31–70.
Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия, 2000.
Братченко С. Л. Межличностный конфликт как общение // Конфликт в конструктивной психологии. Красноярск, 1990.
Брок-Утне Б. Роль образования в формировании морально-этических норм, связанных с войной и окружающей средой // Морально-этические нормы, война, окружающая среда / Под ред. И. Т. Фролова. М., 1989. С. 123–142.
Бубер М. Проблема человека. Перспективы // Лабиринты одиночества / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. М., 1989. С. 88–97.
Бурлачук Л. Ф., Коржова Е. Ю. Психология жизненных ситуаций. М., 1998.
Буш Г. Я. Диалогика и творчество. Рига, 1985.

Бьюдженталь Дж. Наука быть живым. Диалоги между терапевтом и пациентами в гуманистической терапии. М., 1998.

Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. СПб., 1997.

Бютнер К. Жить с агрессивными детьми. М.: Педагогика, 1991.

В контексте конфликтологии: проблемы коммуникации и управленческого консультирования / Отв. ред. Т. М. Дридзе, Л. Н. Цой. М., 1999. № 2.

ван Дейк Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989.

ван Еемерен Ф., Гроотендорст Р. Аргументация, коммуникация и ошибки. СПб., 1992.

ван Еемерен Ф., Гроотендорст Р. Речевые акты в аргументативных дискуссиях. Теоретическая модель анализа дискуссий, направленных на разрешение конфликта мнений. СПб., 1994.

Васильев В. К., Новиков М. А. Приемы создания конфликтной напряженности в групповой деятельности с использованием гомеостатической методики // Исследование личности в клинике и в экстремальных условиях. Л., 1969.

Васильев В. Л. Психологический анализ отношений, возникающих на допросе и очной ставке // Психология личности и малых групп (Экспериментальная и прикладная психология). Л., 1977. Вып. 8. С. 79–84.

Василюк Ф. Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал. 1995. № 3. С. 90–101.

Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). М., 1984.

Василюк Ф. Е. Психотехника выбора // Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской психологии / Под ред. Д. А. Леонтьева, В. Г. Щур. М., 1997. С. 284–314.

Василюк Ф. Е. Режиссерская постановка симптома (психотерапевтическая методика) // Московский психотерапевтический журнал. 1992. № 2. С. 105–144.

Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ. М., 2006. (Серия «Классика Harvard Business Review»).

Витгенштейн Л. Логико-философский трактат. М.: Изд-во иностр. лит-ры, 1958.

Волкан В., Оболонский А. Потребность иметь врагов и друзей // Дружба народов. 1992. № 7. С. 171–184.

Воробьев Н. Художественное моделирование, конфликты и теория игр // Содружество наук и тайны творчества. М., 1968.

Выготский Л. С. История развития высших психических функций. Собр. соч.: В 6 т. Т. 3. М.: Педагогика, 1983. С. 5–328.

Выготский Л. С. Психология искусства. М., 1987.

Гегель Г. Эстетика. М., 1968. Т. 1.

Глазл Ф. Самопомощь в конфликтах. Концепции — упражнения — практические методы / Пер. с нем. Калуга, 2000.

Глазл Ф. Конфликтменеджмент: Настольная книга руководителя и консультанта. Калуга, 2002.

Глобальные проблемы и общечеловеческие ценности / Ред. В. М. Леонтьев. М., 1990.

Гостев А. А. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов (очерки по конфликтологии). М., 1993.

Грант Н. Конфликты XX века. Иллюстрированная история. М., 1995.

Гришина Н. В. Восприятие и анализ конфликтной ситуации как фактор ее эффективного преобразования // Конфликт в конструктивной психологии. Красноярск, 1990. С. 46–48.

Гришина Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. СПб., 1993.

Гришина Н. В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов. Дис. ... канд. психол. наук. Л., 1978.

Гришина Н. В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению // Психические состояния / Под ред. А. А. Крылова и др. Л., 1982. С. 90–96.

Гришина Н. В. Курт Левин: жизнь и судьба // Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000. С. 6–99.

Гришина Н. В. Нарушение этических норм межличностного взаимодействия: феномен «нечестной игры» // Общественные науки и современность, 1997. № 2. С. 87–95.

Гришина Н. В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Московский психотерапевтический журнал. 1992. № 2. С. 145–160.

Гришина Н. В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов // Психология — производству и воспитанию / Ред. колл. А. А. Крылов, Е. С. Кузьмин и др. Л.: Изд-во ЛГУ, 1977. С. 19–24.

Гришина Н. В. От подавления к признанию, или Золотой век конфликтологии // Бюллетень Клуба конфликтологов. Красноярск, 1990. Вып. 1. С. 4–11.

Гришина Н. В. Производственные конфликты и их регулирование // Промышленная социальная психология. Л., 1982. С. 108–121.

Гришина Н. В. Психологическая работа с конфликтами: три вида диалога // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. Л. А. Головей, Л. А. Коростылевой. СПб., 1999. Вып. 3.

Гришина Н. В. Психология конфликтов и пути их преодоления. Учебная программа // Учебные программы по циклу медико-психологических дисциплин (для кафедр психологии и факультетов социальной работы) / ВНИК «Государственная система социальной помощи семье и детству» при Министерстве социальной защиты и Министерстве образования Российской Федерации. М., 1992. С. 7–19.

Гришина Н. В. Психология межличностного конфликта: Дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 1995.

Гришина Н. В. Психология социальных ситуаций // Вопросы психологии. 1997. № 1. С. 121–132.

Гришина Н. В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социально-психологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 1983. С. 115–123.

Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990.

Гуманистические проблемы психологической теории / Отв. ред. К. А. Абульханова-Славская, А. В. Брушлинский. М., 1995.

Гумплович Л. Основы социологии. СПб.: Изд. О. Н. Поповой, 1899.

Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. Соч.: В 4 т. Т. 1. М.: Гос. изд-во иностр. и национ. словарей, 1956.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 142–147.

Дейч М., Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования: Реферативный сборник. М.: ИСАН, 1991. С. 70–74.

Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум: Межличностные отношения. СПб., 1996.

Детский сад в Японии. Опыт развития детей в группе. М., 1987.

Дикая Л. Г., Махнач А. В. Отношение человека к неблагоприятным жизненным событиям и факторы его формирования // Психологический журнал. 1996, № 3. С. 13–48.

Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. М.: РАН, 1993.

Донцов А. И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 1996. С. 7–21.

Донцов А. И. Психология коллектива (Методологические проблемы исследования). М.: Изд-во МГУ, 1984.

Донцов А. И., Полозова Т. А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 1977. № 4. С. 23–32.

Донцов А. И., Полозова Т. А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. 1980. № 6. С. 119–133.

Доронина Н. И. Международный конфликт. О буржуазных теориях конфликта. Критический анализ методологии исследований. М.: Межд. отношения, 1981.

Драгунова Т. В. Проблема конфликта в подростковом возрасте // Вопросы психологии. 1972. № 2.

Доценко Е. Л. Психология манипуляции. М., 1997.

Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. СПб., 1994.

Емельянов Ю. Н. Исследование и проектирование межличностных ситуаций как теоретико-прикладное направление социальной психологии // Вестник ЛГУ. Серия 6, 1986. Вып. 1. С. 55–62.

Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу: Учебное пособие. Л.: Изд-во ЛГУ, 1991.

Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. Л., 1991.

Емельянов Ю. Н. Эффект трансситуационного научения // Вестник ЛГУ. Серия 6. 1987. Вып. 3. С. 56–63.

Ерина С. И. Ролевой конфликт в деятельности руководителя первичного производственного коллектива. Дис. ... канд. психол. наук. Л., 1983.

Ершов А. А. Проективная методика определения ценностных ориентаций руководителей коллективов на примере решения конфликтных ситуаций // Психология личности и малых групп. (Экспериментальная и прикладная психология). Л., 1977. Вып. 8. С. 127–130.

Ершов П. М. Режиссура как практическая психология. М., 1972.

Захаров А. И. Психологические особенности диагностики и оптимизации взаимоотношений в конфликтной семье // Вопросы психологии. 1981. № 3. С. 58–68.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 1995.

Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Пг., 1923.

Зиммель Г. Человек как враг // Социологический журнал. 1994. № 2. С. 114–119.

Иовлев Б. В., Корж В. Н., Серебрякова Р. О., Цветков Г. Н. Экспериментально-психологическое изучение конфликтных отношений у больных неврозами // Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. Л., 1976. С. 53–55.

Ионин Л. Г. Альфред Щюц и социология повседневности // Современная американская социология. М., 1994. С. 180–194.

Ионин Л. Г. Понимающая социология. М., 1979.

Каган М. С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений. М., 1988.

Кашапов М. М. Психологические основы решения педагогической ситуации. Ярославль, 1992.

Кардялис К., Александравичюте Б. Конфликтность и сплоченность спортивных команд: диагностика и оптимизация межличностных отношений // Психологический журнал. 2005. № 1.

Карле Я. Пьер Бурдье и воспроизводство классового общества // П. Монсон. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб.: Нотабене, 1992. С. 374–415.

Кейтнеп Дж. Увядание посредничества // Социальный конфликт. 1998. № 4. С. 52–64.

Киршбаум Э. И. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе. Дис. ... канд. психол. наук. Л., 1986.

Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. М., 1983.

Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт; современные исследования. Реферативный сборник. М., 1991. С. 27–35.

Козер Л. Основы конфликтологии. СПб., 1999.

Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.

Коломинский Я. Л., Жизневский Б. П. Социально-психологический анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности // Вопросы психологии. 1990. № 2. С. 35–42.

Конфликт в конструктивной психологии. Тезисы докладов и сообщений на второй научно-практической конференции по конструктивной психологии. Красноярск, 1990.

Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. М.: АО Стрингер, 1992.

Коряк Н. М. Влияние самооценки на поведение в конфликте // Прикладные психолого-педагогические исследования в вузе. Новосибирск, 1988. С. 18–22.

Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе. М.: Экономика, 1975.

Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.

Краткий психологический словарь / Под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1985.

Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л. А. Карпенко; Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. Ростов н/Д., 1998.

Кременюк В. А. Предисловие // Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1990.

Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М., 1991.

Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Л., 1980.

Кропоткин П. А. Взаимная помощь как фактор эволюции. Харьков, 1919.

Куликов Л. В. Психология настроения. СПб., 1997.

Куницына В. Н. Трудности межличностного общения: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 1991.

Кучинский Г. М. Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.

Кэмпбелл Д. Т. Социальные диспозиции индивида и их групповая функциональность: эволюционный аспект // Психологические механизмы регуляции социального поведения. М., 1979. С. 76–102.

Лабиринты одиночества / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. М., 1989.

Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры, которыми мы живем // Теория метафоры. М., 1990. С. 387–415.

Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры: которыми мы живем // Язык и моделирование социального взаимодействия. М., 1987. С. 126–170.

Лебедев А. Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений // Психологический журнал. 1992. № 6. С. 71–79.

Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.

Левин К. Теория поля в социальных науках. СПб., 2000.

Левкович В. П., Зуськова О. Э. Методика диагностики супружеских отношений // Вопросы психологии. 1987. № 4. С. 128–134.

Левкович В. П., Зуськова О. Э. Социально-психологический подход к изучению супружеских конфликтов // Психологический журнал. 1985. № 3. С. 126–137.

Лейтц Г. Психодрама: теория и практика. Классическая психодрама Я. Л. Морено. М., 1994.

Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. СПб., 2005.

Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1977.

Леонтьев Д. А. Что такое экзистенциальная психология // Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской перспективе / Под ред. Д. А. Леонтьева, В. Г. Щур. М., 1997. С. 40–54.

Лефевр В. «Непостижимая» эффективность математики в исследованиях человеческой рефлексии // Вопросы философии. 1990. № 7. С. 51–59.

Лившиц В. М., Крылова Н. В. Наукометрический анализ материалов «Психологического журнала» за десять лет // Психологический журнал. 1990. № 6. С. 118–123.

Липман П. Обучение с целью уменьшения насилия и развития миролюбия // Вопросы философии. 1995. № 2. С. 110–121.

Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло»). М., 1994.

Лотман Ю. М. Декабрист в повседневной жизни. (Бытовое поведение как историко-психологическая категория) // Литературное наследие декабристов. Л., 1975. С. 25–74.

Лурия А. Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека / Под общ. ред. В. И. Белопольского. М., 2002.

Лурия А. Р. Экспериментальные конфликты у человека // Проблемы современной психологии. Ученые записки Московского гос. ин-та экспериментальной психологии. М.; Л., 1930. С. 98–137.

Мадди С. Теории личности: сравнительный анализ. СПб., 2002.

Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.

Макаренко А. С. О взрыве. Соч.: В 7 т. М. Т. 5. 1958.

Мак-Фарленд Д. Поведение животных: Психобиология, этология и эволюция. М., 1988.

Маркс К. Письмо Иосифу Вейдемейеру, 5 марта 1852 // Собр. соч. 2-е изд. М., 1962. Т. 28. С. 422–428.

Мастенбрук В. Переговоры. Калуга, 1993.

Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. М., 1981.

Мелибруда Е. Я — Ты — Мы: Психологические возможности улучшения общения. М.: Прогресс, 1986.

Мерлин В. С. Проблемы экспериментальной психологии личности. Пермь: Пермский пед. ин-т, 1970.

Мигранян А. Механизм торможения в политической системе и пути его преодоления // Иного не дано. М.: Прогресс, 1988.

Мид М. Культура и мир детства. М., 1988.

Минделл А. Лидер как мастер единоборства (Введение в психологию демократии). М., 1993.

Минухин С., Фишман Ч. Техники семейной терапии. М., 1998.

Митина Л. М., Кузьменкова О. В. Психологические особенности внутриличностных противоречий учителя // Вопросы психологии. 1998. № 3. С. 3–16.

Мишина Т. М. Психологическое исследование супружеских отношений при неврозах // Семейная психотерапия при нервных и психических заболеваниях / Под ред. В. К. Мягер, Р. А. Зачепицкого. Л., 1978.

Монсон П. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб.: Нотабене, 1992.

Монсон П. Юрген Хабермас и современность // П. Монсон. Современная западная социология: теории, традиции, перспективы. СПб., 1992. С. 307–344.

Морено Дж. Театр спонтанности. Красноярск, 1993.

Морозов А. С. Психологические проявления личностных взаимоотношений членов группы: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1972.

Муздыбаев К. Идея справедливости // Социологические исследования. 1992. № 11. С. 94–101.

Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М.: Класс, 1994.

Мэй Р. Любовь и воля. М., 1997.

Мясищев В. Н. Личность и неврозы. Л., 1960.

Нечипоренко Л. А. Буржуазная «социология конфликта». М., 1982.

Никифоров А. Т. Соотношение эффективности и нравственности некоторых приемов разрешения деловых конфликтных ситуаций // Проблемы нравственной культуры общения. Вильнюс, 1986. С. 334–337.

Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. М., 1987.

Овчаренко В. И. Психоаналитический глоссарий. Минск, 1994.

Орлова Э. А., Филонов Л. Б. Диагностическая функция конфликта // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Краснодар, 1975.

Орлова Э. А., Филонов Л. Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 1976. С. 319–342.

Оссовская М. Рыцарь и буржуа: Исследования по истории морали. М., 1987.

Пезешкиан Н. Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. М., 1993.

Первышева Е. В. Экспериментальные исследования межличностных конфликтов // Идеологические и психологические аспекты исследования массового сознания. М., 1988. С. 61–81.

Перлс Ф. Внутри и вне помойного ведра. СПб., 1995.

Перлс Ф., Гудмен П., Хефферлин Р. Опыты психологии самопознания: Практикум по гештальт-терапии. М., 1995.

Петренко В. Ф. Психосемантика сознания. М., 1988.

Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М., 1989.

Петровская Л. А. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Краснодар, 1975. С. 48–50.

Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977. С. 126–143.

Петровская Л. А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию. М., 1994.

Пископпель А. А. Концептуальные предпосылки организационно-деятельностной модели социального конфликта // Вопросы психологии. 2002. № 6. С. 55–72.

Поварнин С. Спор. О теории и практике спора. Пг.: Изд-во О. Богдановой, 1918.

Полозова Т. А. Межличностный конфликт в группе (теоретические принципы и опыт экспериментального исследования): Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1980.

Полозова Т. А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта // Новые исследования в психологии. М., 1981. № 2. С. 94–98.

Полозова Т. А. О применении теоретико-игрового подхода к анализу внутригруппового конфликта // Личность в системе коллективных отношений. М.: ОП АПН СССР, 1980. С. 194–195.

Поршнев Б. Ф. О начале человеческой истории (проблемы палеопсихологии). М., 1974.

Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 1998.

Пригожин А. И. Социология организаций. М., 1980.

Психоанализ. Популярная энциклопедия / Сост., науч. ред. П. С. Гуревич. М., 1998.

Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. СПб., 1999.

Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб., 1998.

Психологический словарь / Под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др. М., 1983.

Психологическое самообразование: читая зарубежные учебники. М., 1992.

Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1990.

Психология и культура / Под ред. Д. Мацумото. СПб., 2003.

Психотерапевтическая энциклопедия / Под общ. ред. Карвасарского Б. Д. СПб., 1998.

Реан А. А. Агрессия и агрессивность личности. СПб., 1996.

Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. СПб., 1999.

Регнет Э. Конфликты в организациях: Формы, функции и способы преодоления / Пер. с нем. Харьков, 2005.

Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.

Розин М. В. Представления о семейных конфликтах в подростковой субкультуре // Вопросы психологии, 1990. № 4. С. 91–99.

Розов М. А. От зерен фасоли к зернам истины // Вопросы философии. 1990. № 7. С. 42–50.

Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. М., 1999.

Российский социум // Социологические исследования. 1995. № 2. С. 3–11.

Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб., 2001.

Рубинштейн С. Л. Принципы и пути развития психологии. М.: Изд-во АН СССР, 1959.

Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. М.: Педагогика, 1973.

Рудестам К. Групповая психотерапия. М., 1990.

Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Книга для учителей. М., 1991.

Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления. Л.: Изд-во ЛГУ, 1980.

Сергей Леонидович Рубинштейн: Очерки, воспоминания, материалы. М.: Наука, 1989.

Сидоренко Е. В. Опыты реориентационного тренинга. СПб.: Институт тренинга, 1995.

Сидоренко Е. В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. СПб., 1997. С. 123–142.

Сидоренко Е. В. Хрящева Н. Ю. Межличностное общение // Психология / Под ред. А. А. Крылова. М., 1998. С. 336–355.

Сидоренков А. В. Психологические противоречия в малой группе // Вопросы психологии. 2003. № 1. С. 41–50.

Симонов П. В. Предисловие // П. М. Ершов. Режиссура как практическая психология. 1972. С. 9–14.

Ситарам К., Когделл Г. Основы межкультурной коммуникации // Человек. 1992. № 2–5.

Словарь по этике / Под ред. И. С. Кона. М., 1981.

Словарь физиологических терминов / Отв. ред. О. Г. Газенко. М., 1987.

Смелзер Н. Социология. М., 1994.

Смехов В. А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье // Вопросы психологии. 1985. № 4. С. 83–92.

Смит М. Тренинг уверенности в себе. СПб., 1997.

Соболева М. В., Батуев А. С. Влияние семейного конфликта на психомоторное развитие ребенка первых полутора лет жизни // Вопросы психологии. 2004. № 5.

Современная западная социология: Словарь. М., 1990.

Современные западные исследования социологической классики. Вып. 1. Георг Зиммель (1858–1918). М., 1992.

Соколов Э. В. Культура и личность. М.: Наука, 1972.

Солдатова Г. У. Этничность и конфликты на Северном Кавказе (социально-психологический аспект) // Конфликтная этничность и этнические конфликты. М., 1994. С. 126–142.

Сорокин П. Долгий путь. Автобиографический роман. Сыктывкар, 1991.

Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада // Психологический журнал. 1994. № 5. С. 130–141.

Социальная психология. 7-е изд. / Под ред. С. Московичи. СПб., 2007.

Социальная психология личности / Отв. ред. М. И. Бобнева, Е. В. Шорохова. М., 1979.

Социальные конфликты в современном обществе / Под ред. С. В. Пронина и др. М.: Наука, 1993.

Социальные конфликты: Экспертиза. Прогнозирование. Технология разрешения. Вып. 1. М.: ИСАН, 1991.

Социологический словарь. Минск, 1991.

Степаненкова В. М. Понятие социального конфликта в теории Р. Дарендорфа // Социологические исследования. 1994, № 5. С. 141–142.

Столин В. В. Самосознание личности. М., 1983.

Танчер В. В. Льюис Козер: функциональность конфликта и польза несогласия в науке // Современная американская социология / Под ред. В. И. Добренькова. М., 1994. С. 265–273.

Тащева А. И. Атрибутивные процессы в супружеских конфликтах: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1987.

Тащева А. И. Исследование семантического поля понятия «конфликт» как один из способов диагностики уровня развития малой группы // Проблемы развития личности и коллектива / Отв. ред. В. К. Боярчук. Ростов н/Д.: Изд-во Рост. ун-та, 1986. С. 86–91.

Тащева А. И. Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации // Методы исследования межличностного воспри-

ятия. Спецпрактикум по социальной психологии / Под ред. Г. М. Андреевой, В. С. Агеева. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. С. 37–43.

Тернер Дж. Структура современной социологической теории. М.: Прогресс, 1985.

Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта. Методическая разработка / Сост. Б. И. Хасан. Красноярск, 1990.

Труевцева С. С. Трактовка консенсуса у О. Конта // Социологические исследования. 1994. № 11. С. 139–141.

Трунов Д. Г. Психологические аспекты конфликтных взаимоотношений между родителями и детьми на религиозной почве // Теория и практика социальной работы. Пермь, 1994. С. 72–79.

Уолш Д. Разновидности позитивизма // Новые направления в социологической теории. М., 1978. С. 80–110.

Фанталова Е. Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов // Психологический журнал. 1992. Т. 13. № 4. С. 107–117.

Фейдимен Дж., Фрейгер Р. Личность и личностный рост. Вып. 1. М., 1991.

Фейдимен Дж. . Фрейгер Р. Личность и личностный рост. Вып. 2. М., 1992.

Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. СПб., 1999.

Филиппов А. В., Ковалев С. В. Ситуация как элемент психологического тезауруса // Психологический журнал. 1986. № 1. С. 14–21.

Филонов Л. Б., Давыдов В. И. Психологические проблемы допроса обвиняемого // Вопросы психологии. 1966. № 6.

Философская энциклопедия. Т. 3. М.: Сов. энциклопедия, 1964.

Философский энциклопедический словарь. М.: Сов. энциклопедия, 1983.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М.: Наука, 1990.

Флоренская Т. А. Диалог как метод психологии консультирования (духовно ориентированный подход) // Психологический журнал. 1994. № 5. С. 44–55.

Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие. Т. 1. М., 1998.

Фотев Г. Джордж Хоманс: теория социального обмена // Современная американская социология. / Под ред. В. И. Добренькова. М.: Изд-во МГУ, 1994. С. 119–131.

Фразеологический словарь русского языка / Сост. Л. А. Войнова и др. М., 1986.

Франкл В. Человек в поисках смысла. М.,1990.

Франкл В. Психотерапия на практике. СПб., 1999.

Фрейд З. О психоанализе. Пять лекций // Хрестоматия по истории психологии. М.: Изд-во МГУ, 1980. С. 148–184.

Фрейд З. Методика и техника психоанализа. М.; Пг., 1923.

Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. М., 1989.

Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. М.: Республика, 1994.

Фромм Э. Человеческая ситуация. М.: Смысл, 1994.

Фрыгина Н. И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный конфликт в ситуациях группового обсуждения: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1980.

Хабермас Ю. К реконструкции исторического материализма // Современная западная теоретическая социология. Вып. 1. Юрген Хабермас. М., 1992. С. 7–28.

Хабермас Ю. К логике социальных наук // Современная западная теоретическая социология. Вып. 1. Юрген Хабермас. М., 1992. С. 29–56.

Хараш А. У. Восприятие человека как воздействие на его поведение (к разработке интерсубъективного подхода в исследованиях познания людьми друг друга) // Психология межличностного познания / Под ред. Бодалева А. А. М., 1981. С. 25–42.

Хараш А. У. Личность, сознание и общение: к обоснованию интерсубъективного подхода в исследовании коммуникативных воздействий // Психолого-педагогические проблемы общения. М.: НИИ ОП АПН СССР, 1979.

Хасан Б. И. Война с конфликтом (Критика методологических оснований психологических исследований и разработок) // Прикладная психология. Опыт и перспективы. Красноярск: Изд-во Красноярского ун-та, 1990. С. 52–73.

Хасан Б. И. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии // Бюллетень Клуба конфликтологов. Вып. 1. Красноярск: Красноярский гос. ун-т, 1991. С. 12–20.

Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.

Хёйзинга Й. Homo Ludens. В тени завтрашнего дня. М.: Прогресс, 1992.

Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М.: Педагогика, 1986. Т. 1–2.

Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология. СПб., 2004.

Холл К., Линдсей Г. Теории личности. М., 1997.

Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ. М.: Прогресс, 1993.

Хорни К. Женская психология. СПб., 1993.

Хоровиц Л., Френч Р., Андерсон К. Прототип одинокой личности // Лабиринты одиночества / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. М., 1989. С. 243–274.

Хрестоматия по гуманистической психологии / Сост. М. Папуш. М., 1995.

Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 1997.

Цуканова Е. В. Влияние межличностных отношений на процесс общения в условиях совместной деятельности // Проблема общения в психологии / Отв. ред. Б. Ф. Ломов. М., 1981. С. 148–167.

Чалдини Р. Психология влияния. СПб., 1997.

Человек в мире диалога / Ред. колл. С. С. Гусев и др. Л., 1990.

Чумиков А. Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социологические исследования. 1995. № 3. С. 107–111.

Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997.

Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969.

Шиндлер К., Лапид Г. Навыки ведения диалога // Антология ненасилия. Москва; Бостон. 1992. С. 228–234.

Шихи Г. Возрастные кризисы. СПб., 1999.

Шопенгауэр А. Эристическая диалектика // Собр. соч. Т. 4. М., 1910. С. 617–645.

Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. М., 1994.

Шрейдер Ю. А. Человеческая рефлексия и две системы этического сознания // Вопросы философии. 1990. № 7. С. 32–41.

Штракс Г. М. Социальное противоречие. М., 1977.

Эйдемиллер Э. Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. СПб., 1999.

Экман П. Психология лжи. СПб., 2000.

Экспериментальная психология. Вып. V. 1976.

Эллис А. Психотренинг по методу Альберта Эллиса. СПб., 1999.

Эллис А., Ландж А. Не давите мне на психику. СПб., 1997.

Юнг К. Конфликты детской души. М.: Канон, 1995.

Юнг К. Воспоминания, сновидения, размышления. Киев, 1994.

Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми. М.: Наука, 1993.

Язык и моделирование социального взаимодействия / Сост. В. М. Сергеева, П. Б. Паршина. М., 1987.

Ялом И. Лечение от любви и другие психотерапевтические новеллы. М., 1997.

Ялом И. Экзистенциальная психотерапия. М., 1999.

Argyle M. Some New Developments in Social Skills Training // Bulletin of the British Psychological Society (1984), 37. P. 405–410.

Argyle M. The Experimental Study of the Basic Features of Situations // Toward a Psychology of Situations: An Interactional Perspective. Hillsdate, 1981. P. 63–83.

Argyle M., Furnham A., Graham J. Social Situations. Cambridge, 1981.

Baldwin J. M. Dictonary of Philosophy and Psychology. London: Macmillan and co., 1901. Vol. 1–3.

Bargal D., Bar H. A Lewinian Approach to Intergroup Workshops for Arab-Palestinian and Jewish Youth // Journal of Social Issues. 1992.Vol. 48. No. 2. P. 139–154.

Bargal D., Gold M., Lewin M. Introduction: The Heritage of Kurt Lewin // Journal of Social Issues. 1992. Vol. 48. No. 2. P. 3–13.

Basic Readings in Medical Sociology / Ed. by D. Tuckett, J. M. Kaufert. London: Tavistock Press, 1978.

Berkowitz L. Agression: A Social Psychological Analysis. New York: McGraw Hill, 1962.

Berkowitz L. A Survey of Social Psychology. Hillsdate, 1975.

Bernard J. Where is the modern sociology of conflict? // The American Journal of Sociology. July, 1950. Vol. LVI. No. 1.

Boardman S., Horowitz S. Constructive Conflict Management and Social Problems: An Introduction // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1. P. 1–12.

Boulding K. The Role of Conflict in the Dynamics of Society // Current Research on Peace and Violence. 1986. Vol. IX. No. 3. P. 98–102.

Boulding K. Stable Peace. Univ. of Texas Press, 1978.

Bugental J. Intimate Journeys. Stories from Life-Changing Therapy. San Francisco; Oxford: Jossey-Bass Publishers, 1990.

Burns D. Feeling Mood. The New Mood Therapy, 1981.

Burton J. Preface to the series. Introduction // Conflict: Human needs theory / Ed. by J. Burton. London, 1990. Vol. 2.

Burton J. The Theory of Conflict Resolution // Current Research on Peace and Violence. 1986. Vol. IX. No. 3. P. 125–130.

Callister R., Wall J. Japanese Community and Organizational Mediation // Journal of Conflict Resolution. April, 1997. Vol. 41. No. 2. P. 311–328.

Cantor N., Mishel W. Prototypes in person perception // Advances in Experimental Social Psychology / Ed. by L. Berkowitz. New York: Academic Press, 1979. P. 164–179.

Cantor N., Mishel W., Schwartz J. Social Knowledge: Structure, Content, Use and Abuse // Cognitive Social Psychology / Ed. by A. Hastrorf, A. Isen. Holland, 1982. P. 33–72.

Carnevale P., Pruitt D. Negotiation and Mediation // Annual Review of Psychology. 1992. Vol. 43. P. 531–582.

Chase S. Roads to Agreement. Successful Methods in the Science of Human Relations. New York: Harper & br., 1951.

Compton's Interactive Encyclopedia. 1996.

Conflict and Conflict Resolution / Ed. by J. Kakonen. Tampere, Finland, 1986.

Constructive Conflict Management: An Answer to Critical Social Problems? // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1.

Coser L. Conflict: Social Aspects // International Encyclopedia of the Social Sciences. Ed. by D. Sills. 1968. Vol. 3. USA. P. 232–236.

Coser L. Continuities in the Study of Social Conflict. New York: Free Press, 1967.

Coser L. The Functions of Social Conflict. London: Routledge & Paul, 1968.

Coser L. Introduction to Sociology. New York, 1985.

Costello T., Zalkind Sh. Psychology in Administration. 1963.

Dalton M. Staff and Line Relationships — a Study of Conflicts // Human Relations in Administration / Ed. by R. Dubin, 1961.

Derlega V., Winstead B., Wong P., Greenspan M. Self-Disclosure and Relationship Development: An Attributional Analysis // Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research. Sage Publications, 1987. P. 172–187.

Deutsch M. Kurt Lewin: The Tough-Minded and Tender-Hearted Scientist // Journal of Social Issues. 1992. Vol. 48. No. 2. P. 31–43.

Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1. P. 13–32.

Deutsch M. Distribute Justice: A Social-Psychological Perspective. New Haven and London, 1985.

Field Theory in Social Science. Selected Theoretical Papers by K. Lewin / Ed. by D. Cartwright. London: Tavistok Publications, 1963.

Fisher R. Generic Principles for Resolving Intergroup Conflict // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1. P. 47–63.

Fiske S. Social Cognition and Social Perception // Annual Review of Psychology. 1993. Vol. 44. P. 155–194.

Follett M. Dynamic Administration. New York; London: Harper & br., 1942.

Forgas J. Affective and Emotional Influences on Episode Representations // Social Cognition / Ed. by J. Forgas. London:Academic Press, 1981. P. 165–180.

Forgas J. Epilogue: Everyday Understanding and Social Cognition // Social Cognition / Ed by J. Forgas. London: Academic Press, 1981. P. 259–272.

Galtung J. Institutionalised Conflict Resolution // Journal of Peace Research, 1964, No. 4. Цит. по: *Доронина Н. И.* Международный конфликт: О буржуазных теориях конфликта. Критический анализ методологии исследований. М.: Международ. отношения, 1981.

Goddard R. The Healthy Side of Conflict // Management World, 1986. Vol. 15. P. 8–12.

Greenhalgh L. SMR Forum: Managing Conflict // Sloan Management Review, Summer, 1986. P. 45–51.

Grolier Multimedia Encyclopedia, 1998.

Hall C., Lindzey G. Theories of Personality. New York: Wiley & Sons, 1967.

Harre R. Social Rules and Social Rituals // The Social Dimension. European Developments in Social Psychology / Ed. by H. Tajfel. Cambridge, 1984. P. 300–313.

Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations. New York, 1958.

Hollis F. Casework. A Psychosocial Therapy. New York, 1964.

Horney K. Neurosis and Human Growth. New York: W. W. Norton, 1950.

Horney K. Our Inner Conflicts. London: K. Paul, 1946.

Johnson D., Johnson R. Constructive Conflict in the Schools // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1. P. 117–137.

Katz D., Kahn R. The Social Psychology of Organizations. 1967.

Kellermann K. Information Exchange in Social Interaction // Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research. Sage Publications, 1987. P. 188–219.

Kelley H. a. o. A Comparative Experimental Study of Negotiation Behavior // Journal of Personality and Social Psychology. 1970. Vol. 16. No. 1. P. 411–438.

Klar Y., Bar-Tal D., Kruglanski A. Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination // The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications / Ed. by W. Stroebe a. o. Berlin, 1988. P. 73–85.

Kolb D. To Be a Mediator: Expressive Tactics in Mediation // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 11–26.

Komorita S., Parks C. Interpersonal Relations: Mixed–Motive Interaction // Annual Review of Psychology. 1995. Vol. 46. P. 183–207.

Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 179–198.

Kumagai F., Strauss M. Conflict Resolution Tactics in Japan, India and the USA // Journal of Comparative Family Studies. 1983. Vol. XIY. No. 3. P. 377–392.

Lefebvre V. A. Algebra of Consience. Dordrecht, Holland. 1982.

Levi J. Curriculum/Instruction in Conflict Resolution for Elementary and Secondary Education // Current Research on Peace and Violence. 1986. Vol. IX. No. 3. P. 145–158.

Levine J., Resnick L., Higgins E. Social Foundations of Cognition // Annual Review of Psychology. 1993. No. 44. P. 585–612.

Lewin K. A Dynamic Theory of Personality. New York; London: McGraw Hill Book Company, 1935.

Lewin K. Resolving Social Conflicts. New York: McGraw Hill, 1948.

Lewin M. The Impact of Kurt Lewin's Life on the Place of Social Issues in His Work // Journal of Social Issues. 1992. Vol. 48. No. 2. P. 15–29.

Leyens J.-P., Fraczek A. Agression as an Interpersonal Phenomenon // The Social Dimension European Developments in Social Psychology. Vol. 1 / Ed. by H. Tajfel. Cambridge: Univ. Press, 1984. P. 184–203.

Magnusson D. Wanted: A Psychology of Situations // Toward a Psychology of Situations: An Interpersonal Perspective. Hillsdate, 1981. P. 9–32.

March J., Simon H. Organizations. 1967.

Maslach Ch. Burnout. The Cost of Caring. New Jersey: Prentice-Hall, 1982.

May R. The Courage to Create. New York; London, 1975.

May R. The Discovery of Being. New York; London, 1983.

McCall G. The Self-Concept and Interpersonal Communication // Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research. Sage Publications, 1987. P. 63–76.

Micula G. Justice and fairness in interpersonal relations: thoughts and suggestions // The Social Dimension. 1981. Vol. 1. P. 204–227.

Miller N. Experimental studies of conflict // Personality and the Behavior Disorders / Ed. by J. Hunt. Vol. 1. New York: The Ronald Press Company, 1944.

Miner J. The Management Process. Theory, Research and Practice. New York, 1973.

Morley J., Webb J., Stephensen G. Bargaining and Arbitration in the Resolution of Conflicts // The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications / Ed. by Stroebe W. et al., Berlin, 1988.

Nierenberg J., Ross I. Women and the Art of Negotiating. New York, 1985.

Patterson G., Moore D. Interactive patterns as units of behavior // Social Interaction Analysis Methodological Issues/ Ed. by M. Lamb e. a. Univ. of Wisconsin Press, 1979. P. 77–96.

Prasow P. Conflict and Cooperation in Labor — Management Relations // Management of Conflict. Los Angeles, 1974.
Pruitt D. Negotiation Behavior. New York; London: Academic Press, 1981.
Pruitt D., Kressel K. The Mediation of Social Conflict: An Introduction // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2.
Rapoport A. Conflict in Man-Made Envirinment. Baltimore, 1974.
Roots of Agression. A re-examination of the Frustration-Agression Hypothesis / Ed. by Berkowitz L. New York, 1969.
Rubin J. Models of Conflict Management // Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1. P. 33–45.
Rubin J. Some Wise and Mistaken Assumptions About Conflict and Negotiation // Journal of Social Issues. 1989. Vol. 45. No. 2. P. 195–209.
Shaw M. E., Costanzo P. R. Theories of Social Psychology. New York, 1970.
Sherif M. Social Interaction. Process and Products. 1967.
Sillars A., Weisberg J. Conflict as a Social Skill // Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research. / Ed. by M. Roloff, G. Miller. Sage Publications, 1987. P. 140–171.
Smith E., Medin D. Categories and Concepts. L.: Harvard Univ. Press, 1981.
Stokols D. Group x Place Transactions: Some Neglected Issues in Psychological Research on Settings // Toward a Psychology of Situations: An Interpersonal Perspective. Hillsdate, 1981. P. 393–415.
Stryker S. Developments in «two social psychologies // Toward an apprecation of mutual relevance / Sociometry, 1977, 40.
Sullivan H. The Interpersonal Theory of Psychiatry. New York: W. W. Norton, 1953.
Tajfel H. The «New Look» and Social Differentiations: A Semi-Brunerian Perspective // The Social Foundations of Language and Thought / Ed. by Olson D., New York; London, 1980. P. 74–89.
Tajfel H., Forgas J. Social Categorization: Cognitions, Values and Groups // Social Cognition / Ed. by J. Forgas. London, 1981. P. 113–140.
Tajfel H., Jaspars J., Fraser C. The Social Dimension in European Social Psychology // The Social Dimension European Developments in Social Psychology. Vol. 1 / Ed. by H. Tajfel. Cambridge, 1984.
The International Encyclopedia of Sociology / Ed. by M. Mann. New York: Continuum, 1984.
The Social Science Encyclopedia. / Ed. by A. Kuper & J. Kuper. London etc.: Routledge & Kegan P., 1985
The Social Work Dictonary, 2nd ed. / Ed. by Barker R., NASW Press, 1991.
The Sociology of Georg Simmel / Translated, edited and with an introduction by K. Wolff. Glencoe, 1950.
Thomas W. The Unajusted Girl. Boston, 1923. Цит. по: *Ионин Л. Г.* Понимающая социология. Историко-критический анализ. М., 1979.
Thomas W., Znaniecki F. The Polish Peasant in Europe and America. New York: Dover, 1958. Vol. 1–2.

Tiffin J., McCormick E. J. Industrial Psychology. 1965.

Tjosvold D. van der Vilert E. Applying Cooperative and Competitive Conflict Theory to Mediation // Psychological Abstracts. April, 1995. Vol. 82. No. 4. P. 1645.

Vander Zanden J. Social Psychology. New York: McGraw Hill, 1987

Voss J., Wiley J. Acquiring Intellectual Skills // Annual Review of Psychology. 1995. Vol. 46. P. 155–181.

Wall J., Rude D. Judical Mediation: Techniques, Strategies, and Situational Effects // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 47–63.

Weingart L., Bennett R., Brett J. The Impact of Consideration of Issues and Motivational Orientation on Group Negotiation Process and Outcome // Journal of Applied Psychology. 1993. Vol. 78. No. 3. P. 504–517.

Worterbuch der Soziologie. Stuttgart, 1969. Цит. по: *Нечипоренко Л. А.* Буржуазная «социология конфликта». М.: Политиздат, 1982. С. 41.

Yalom I. Existential Psychoterapy. 1980.

Zimbardo Ph. Preface // Ch. Maslasch, Burnout — The Cost of Caring. New Jersey, 1982.

Н. В. Гришина

Психология конфликта

2-е издание,
переработанное и дополненное

Заведующий редакцией *П. Алесов*
Ведущий редактор *Е. Цветкова*
Выпускающий редактор *И. Смарышева*
Редакторы *Н. Александрова, Е. Цветкова, Е. Трофимов*
Художник *К. Радзевич*
Корректоры *Н. Баталова, Н. Романова, М. Рошаль*
Верстка *И. Смарышева*

ООО «Питер Пресс», 198206, Санкт-Петербург, Петергофское шоссе, д. 73, лит. А29.

Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2;
95 3005 — литература учебная.

Подписано в печать 28.12.07. Формат 70 × 100/16. Усл. п. л. 43,86.
Тираж 4000. Заказ 6427

Отпечатано по технологии CtP в ОАО «Печатный двор» им. А. М. Горького.
197110, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 15.



Гришина Наталия Владимировна — доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета, один из самых крупных специалистов России по психологии конфликта.

Во втором издании книги полно и систематично изложены психологические проблемы конфликтов. Виды конфликтов, психологические подходы к их пониманию, анализ взаимодействия людей в конфликтных ситуациях, особенности переживания человеком конфликтов, закономерности реакций людей на трудные ситуации в общении, переговорные модели разрешения конфликтов, психологическая помощь людям при возникновении конфликтов — это и многое другое представлено на страницах этой не имеющей аналогов книги. Она может оказать необходимую помощь в практической работе психологам, педагогам, социальным работникам, менеджерам, социологам.



Заказ книг:

197198, Санкт-Петербург, а/я 619
тел.: (812) 703-73-74, postbook@piter.com

61093, Харьков-93, а/я 9130
тел.: (057) 758-41-45, 751-10-02, piter@kharkov.piter.com

ISBN 978-5-91180-895-2

9 785911 808952